

PREMIUM

LA REVISTA DE CSC

Nº011 / PRIMAVERA 2010 / WWW.CSC.COM/ES / SOUTH & WEST EUROPE

EMPRESA DEL CONSUMIDOR MÓVIL AL TRABAJADOR MÓVIL

¡ILUMINANDO LA SENDA HACIA EL FUTURO! /
SECTOR QUÍMICO, ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES
PAGE 20

EQUILIBRIO ENTRE LA GESTIÓN DE LA CRISIS A CORTO
PLAZO Y MANTENER EL OBJETIVO DE NUESTRA ESTRATEGIA
A LARGO PLAZO / ENTREVISTA CON PETER KLEIN,
DIRECTOR FINANCIERO DE MICROSOFT
PAGE 24



CSC

NOTICIAS

4 I.D.E.A.S. "Ver más allá de la crisis", el libro / **Telefonía móvil** CSC en directo en su iPhone / **NASA** CSC contribuye al éxito de los lanzamientos de prueba

5 Externalización Nuevo centro de datos en Luxemburgo / **Estrategia social empresarial** Galardón al Programa C3

6 Implementación de ERP en el sector de la asistencia sanitaria CSC recibe el galardón "Best in Klas" de 2009 / **Expedientes médicos en formato electrónico** La solución para médicos de cabecera disponible ya en 1.000 consultorios médicos del Reino Unido / **Soluciones inalámbricas para empresas** Alianza estratégica global con Proximity

7 Computación en nube Cloud rEvolution: inicia la conversación en nube! / **Externalización para Oracle** CSC incluido el Cuadrante de Líderes del Informe Gartner de 2009 / **En los Boxes del circuito** CSC nombrado socio tecnológico para el equipo de competición de Fórmula 1 de Virgin

DOSSIER

8 Empresa: Del consumidor móvil al trabajador móvil

Los progresos tecnológicos destinados a uso comercial han tenido a menudo repercusiones en la modernización de los sistemas informáticos disponibles al público en general. Son precisamente las herramientas de movilidad de los consumidores las que fuerzan el progreso en materia de movilidad de las empresas.

EXPERIENCIAS

14 Renault La globalización de las compras al servicio de la estrategia y del rendimiento

16 ENI Un proyecto innovador de creación de un Banco de Datos para la investigación

18 BAUHAUS CSC realiza una implantación de SAP para Bauhaus España

TENDENCIAS

20 iluminando la senda hacia el futuro! Sector Químico, Energía y Recursos Naturales

22 Directores financieros: las prioridades a considerar después de la crisis

REENCUENTROS

24 Peter Klein, director financiero de Microsoft "El equilibrio entre gestionar una crisis a corto plazo y mantener el objetivo de nuestra estrategia a largo plazo"

PERSPECTIVAS

26 ¿Cuál es su app-titud?



5



8



24

MÁS INFORMACIÓN: WWW.CSC.COM/ES

PREMIUM Top Com de plata 2008 en la categoría "Revista externa" **PRIMAVERA 2010, N°11 / CSC, COMMUNICATIONS DEPARTMENT:** 10 place des Vosges, 92 072 Paris La Défense Cedex, www.csc.com. **DIRECTOR DE LA PUBLICACION:** Claude Czechowski. **EDITORA JEFE:** Megan Shaw. **COMITE REGIONAL DE CONTENIDOS:** Grégory Cann, Stefania Di Cristofaro, Susana Garcia, Montserrat Martinez Zacarias, Isabelle Wintolders. **COLABORADORES:** Coralie Bonnet, Flora Bonvicini, Camilla Brazzelli, Bernard Chartier, Stefania di Cristofaro, Jean-Baptiste Dupin, Loredana Frallicciardi, Susana Garcia, Saifoudine Loukmandjee, Christophe Lienhard, Carlos Lopez Sanchez, Montserrat Martinez Zacarias, Jean-Pierre Montal, Erik Oosthuizen, Francesca Petrucci, Frédéric Pichard, Liliane Rodrigues, Paula Rua, Dominique Thireau, Jacques Vannerum, Isabelle Wintolders, Alessandro Valletti Borgnini, Lieven Verhaevert, Gilles Viennois. **FOTOGRAFÍAS:** DR, Tom Nulens / Gregor Schuster / Johner / Getty Images, Manuel Lagos Cid, Olga Degtiareva, Flora Bonvicini, Virgin Racing, European Data Hub, NASA, SNCF, Renault, DAPN. **PRINTED BY:** Drifosett, av. Georges Henri, 450 1200, Brussels, Belgium. **Las opiniones expresadas por los colaboradores son responsabilidad exclusiva de sus autores. Queda prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos sin permiso escrito.**



¿NOS DIRIGIMOS REALMENTE HACIA LA EMPRESA MÓVIL?



CLAUDE CZECHOWSKI
PRESIDENT AND CEO
SOUTH & WEST EUROPE
PRESIDENT, GLOBAL CONSULTING /
TECHNOLOGY/ERP PRACTICES

¿Cómo comprar a precios más económicos? ¿Cómo reducir nuestros costes y sus ciclos? Y sobre todo, ¿cómo hacerlo de manera más fácil? En parte como consecuencia de la crisis, se ha ido imponiendo una nueva serie de vías y métodos que modifican la naturaleza de las relaciones entre empresas y clientes, fomentando así la colaboración entre competidores, quienes a partir de ahora se ven convertidos en socios.

Google, Facebook, teléfonos inteligentes... no cabe duda de que la revolución tecnológica ha acelerado la mutación de usos convencionales, haciendo que, de repente, todo sea más fácil. No solamente nos referimos a la búsqueda de información y a los medios para ponerse en contacto, sino también al acceso a productos y servicios que, aunque extraídos de un entorno físico, son de ahora en adelante totalmente nómadas.

Las infraestructuras tecnológicas tampoco han dejado de progresar, con avances tales como la identificación por radiofrecuencias (RFID), tecnología inalámbrica (wifi), computación en nube... todas ellas innovaciones que proporcionan hoy en día el apoyo necesario a las aplicaciones móviles utilizadas tanto para redefinir los procesos empresariales (adquisición, logística, producción, comercio) como para impulsar nuevas estrategias de múltiples canales para propósitos de colaboración y distribución.

Este entusiasmo por la movilidad ha conseguido ganarle por la mano a las empresas. Es cierto que éstas eran tradicionalmente el lugar donde se producían las innovaciones tecnológicas. Hemos descubierto el ordenador en la oficina antes de llegar a utilizarlo a escala personal y lo mismo puede decirse del correo electrónico. No obstante en lo que a los equipos móviles se refiere, la tendencia se ha invertido de forma radical. Armado de su iPhone o Blackberry, el empleado/consumidor utiliza servicios de vanguardia y se beneficia en un par de clics de todas las informaciones que le son útiles en su vida privada. Cuando llega al trabajo, sobre el terreno o en la oficina, puede parecerle a veces que está volviendo al pasado.

Por lo tanto, resulta importante reducir en lo posible este retraso tecnológico y desplegar las tecnologías móviles a todos los niveles humanos de la empresa: ejecutivo, dirección y, por supuesto, el personal que efectúan las operaciones sobre el terreno. Mayor motivación, eficacia, calidad de servicio... La empresa tiene todas las de ganar al inspirarse en aquellas tecnologías móviles dirigidas al público en general. Una vez adaptadas al entorno profesional, dichas tecnologías permiten revolucionar el acceso a la información, así como la capacidad de reacción a la misma. Además, ofrecen una nueva dimensión a las funciones operativas así como la dirección de empresa. ¿Por qué deben las empresas implantar la movilidad en el núcleo de sus operaciones? ¿Cómo lanzar eficazmente estos proyectos para servir lo mejor posible a la estrategia? Siempre en acción, Premium le brinda el resumen sin dejar nunca de mirar al futuro, ya que, al fin y al cabo y como ya se habrá percatado, estamos tan sólo al principio de la revolución.

SOBRE CSC

CSC ES UNA DE LAS COMPAÑÍAS LÍDERES EN SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. EN CSC SUMINISTRAMOS SOLUCIONES INNOVADORAS A NUESTROS CLIENTES EN TODO EL MUNDO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LAS ÚLTIMAS TECNOLOGÍAS Y NUESTRA PROPIA EXPERIENCIA. ESTO INCLUYE EL DISEÑO E INTEGRACIÓN DE SISTEMAS, LA EXTERNALIZACIÓN DE TI Y PROCESOS DE NEGOCIO, DESARROLLO DE APLICACIONES, HOSPEDAJE DE APLICACIONES Y WEB, Y CONSULTORÍA DE GESTIÓN.

I.D.E.A.S.

“VER MÁS ALLÁ DE LA CRISIS”, EL LIBRO

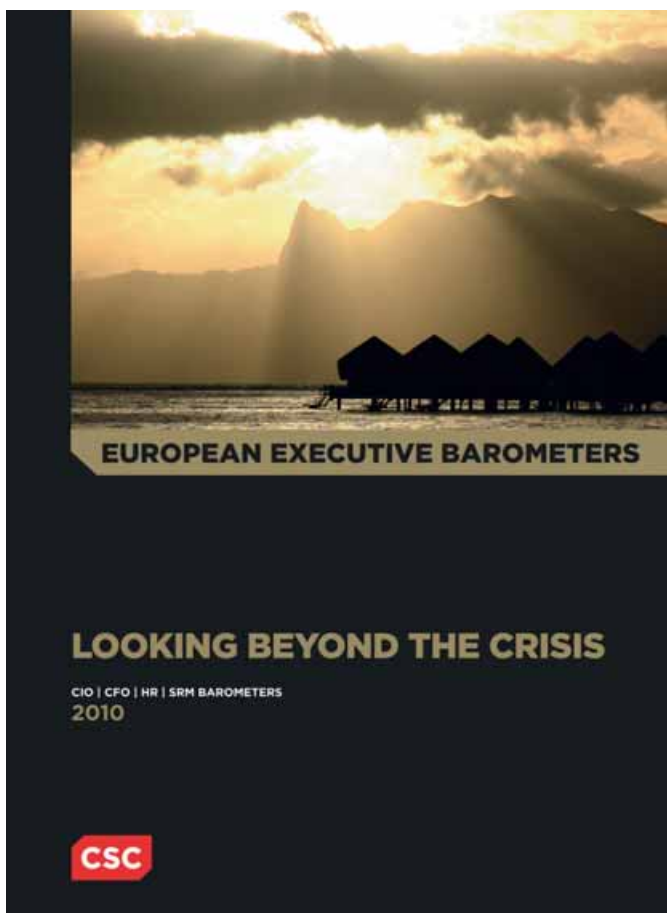
CSC pone punto final a su reflexión acerca de las transformaciones empresariales con la publicación del libro que lleva por título “Perspectiva después de la crisis” (Voir après la crise, en francés). Se trata de una obra recopilatoria de sus distintos barómetros. De hecho, CSC realiza varios estudios anuales en el marco de su programa I.D.E.A.S. (Inspiración, Debate, Ejecutivo, Sondeos Anuales por sus siglas en inglés) cuyo objetivo es analizar las tendencias y perspectivas de cuatro funciones clave: recursos humanos, finanzas, informática y adquisiciones. La publicación “Perspectiva más allá de la crisis” ha efectuado a lo largo de un año una recopilación de las distintas opiniones a nivel empresarial que proporcionan consistencia y perspectiva a las estadísticas, ya que, detrás de esta ralentización económica, se vislumbra sobre todo un panorama más serio que pone en entredicho los modelos económicos de las empresas y de sus sistemas de gestión. Una disminución de la actividad empresarial, una tasa de empleo totalmente estancada, la moral al

nivel más bajo: probablemente, hasta la presente, ninguna crisis financiera se había transformado también de manera tan rápida en crisis económica. ¡Por lo tanto, cruzarse de brazos mientras se espera a que pase la tormenta no deja de ser una estrategia bastante peligrosa! Como un auténtico retrato de las funciones estratégicas de la empresa, ésta

publicación se revela como una herramienta a utilizar en el periodo posterior a la crisis, ya que permite anticipar las transformaciones futuras de la empresa inducidas por la recuperación económica. El libro se encuentra disponible en francés o inglés, previa solicitud.

CONTACT

GREGORY CANN // gcann@csc.com



NASA

CSC CONTRIBUYE AL ÉXITO DE LOS LANZAMIENTOS DE PRUEBA

El Ares I-X es el próximo sustituto de las lanzaderas espaciales norteamericanas actualmente en servicio, es decir, el principal transbordador espacial para vuelos tripulados en órbitas cercanas a la

Tierra y otros proyectos siderales. La NASA lanzó con éxito la nave de pruebas Ares I-X desde el Centro Espacial Kennedy en la península de



Florida, contando con el activo apoyo de CSC. Una empresa a riesgo compartido gestionada por CSC y conocida bajo el nombre de Computer Sciences Raytheon (CSR) proporcionó servicios esenciales de seguimiento para el histórico lanzamiento. El equipo dirigido por CSC desarrolló los planes de la misión de Ares I-X para las fuerzas aéreas de los EE. UU. El día del lanzamiento, casi 150 miembros del personal proporcionaron servicios de radar en tiempo real y seguimiento óptico de la nave espacial en su vuelo suborbital y dirigieron los sistemas integrados de comunicaciones, mando y control. El personal del CSR proporcionó también observaciones meteorológicas en tiempo real en la zona de lanzamiento. A pesar del estado evolutivo de este vuelo de pruebas y de sus muchos cambios de requisitos de última hora, el equipo consiguió finalizar la elaboración de los planes de la instrumentación de seguimiento en tan sólo 20 días, en lugar de los 50 días que suelen ser necesarios. Los datos recogidos por los innumerables instrumentos de la nave serán utilizados para mejorar el diseño y la seguridad de la próxima generación de vehículos espaciales norteamericanos.

CONTACT

MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com

TELEFONÍA MÓVIL

CSC EN DIRECTO EN SU IPHONE



Debido a que el 70% de personas que visita la página de csc.com a través de aplicaciones de telefonía móvil son usuarios de iPhone, el equipo de marketing corporativo de CSC ha creado una aplicación de telefonía móvil que se encuentra ya disponible a través de la tienda virtual de iTunes. Esta aplicación gratuita proporciona las últimas actualizaciones, comunicados de

prensa, case studies, videos, acontecimientos y muchos otros, optimizando las páginas Web para su visualización en dispositivos móviles. Hasta ahora, el contenido de la aplicación procede de la página Web, pero se están desarrollando nuevas aplicaciones para otros usos.

Contact

MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com



El centro de datos es el primero de esta clase ubicado en Luxemburgo.

EXTERNALIZACIÓN

CENTRO DE DATOS AVANZADO EN LUXEMBURGO

CSC ha obtenido recientemente un contrato de 15 años con el Centro Europeo de Recopilación de Datos (EDH) para dirigir un nuevo centro de datos avanzado en Luxemburgo.

Construido por el Grupo Wagner, el centro de datos es el primero de esta clase ubicado en Luxemburgo y permitirá combinar operaciones desde un entorno totalmente subterráneo, además de estar construido conforme a los niveles de requisitos más estrictos de la Categoría IV (Tier IV) y

proporcionar instalaciones informáticas ecológicas. “Hemos solicitado la asistencia de CSC para que dirija nuestro nuevo centro de datos basándonos tanto en su experiencia de varias décadas en la dirección y operación de más de 40 centros de datos en todo el mundo, como en sus procesos de eficacia probada y certificaciones, a los que hay que añadir su reputada pericia y amplia cartera de clientes. Estamos convencidos de que la calidad de nuestras instalaciones unida a la pericia de CSC

demostrará ser la combinación ganadora,” nos comenta Patrice Roy; director del Centro Europeo de Recopilación de Datos. “El contrato con EDH añade un nuevo centro de datos altamente avanzado a nuestra existente infraestructura en la zona EMEA (Europa, oriente medio y África) y nos permite ofrecer dichas instalaciones de alta gama a todos nuestros clientes. Asimismo, sirve para demostrar una vez más la capacidad de CSC de dirigir centros de datos conforme a los estándares establecidos más rigurosos,” señala

Claude Czechowski; presidente y director ejecutivo de CSC para la región meridional y occidental de la zona EMEA. “Estamos encantados de poder colaborar con el Grupo Wagner que, como saben, es un actor bastante conocido de la escena comercial de Luxemburgo,” añade Czechowski.

El centro de datos abrió sus puertas en septiembre de 2009 y cuenta con una superficie de 5.500 m².

CONTACT

DOMINIQUE THIREAU // dthireau@csc.com

ESTRATEGIA SOCIAL EMPRESARIAL GALARDÓN AL PROGRAMA C3

El programa C3 de CSC denominado “Conexión. Comunicación. Colaboración” ha sido obsequiado con el galardón “Community Adoption”, otorgado durante la Conferencia JiveWorld09, presentada por Jive Software: la empresa líder en paquetes de aplicaciones de SBS (servidores para pequeñas empresas) para gobiernos y empresas incluidas en la lista Global 2000. Jive Software galardonó el programa C3 de CSC “por su aportación de valor empresarial

gracias a una mayor colaboración, reducción de los intervalos máximos de procesamiento empresarial y disminución de la duplicación de actividades”. El programa C3 es una de las mayores instalaciones de software para redes internas comunitarias de todos los tiempos. Lanzado en mayo de 2009, se introdujo de forma simultánea a un grupo probable de 92.000 miembros del personal de CSC.



Su escala de adopción ha sido única: 25.000 usuarios registrados a partir de 2.000 grupos comunitarios, más de un millón de páginas visualizadas cada mes en un espacio de 20 semanas. El programa C3 también obtuvo un impresionante reconocimiento en la Conferencia Enterprise 2.0 celebrada en San Francisco, California. El Comité de 2.0 Adoption nominó a Claire Flanagan (directora jefe de CSC para la gestión de conocimientos y colaboración social empresarial) como “Evangelista interna

del año”, reconociendo la tenacidad del equipo de proyecto dirigido por Claire a la hora de conseguir un importante respaldo ejecutivo desde el principio y por establecer un definido vínculo entre las iniciativas de Enterprise 2.0 y los objetivos empresariales básicos de la compañía. El Comité de 2.0 Adoption es un foro dirigido por miembros profesionales de empresas líderes comerciales y de informática cuyo objetivo es compartir sus experiencias sobre Web 2.0.

CONTACT

MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com

IMPLEMENTACIÓN DE ERP EN EL SECTOR DE LA ASISTENCIA SANITARIA

CSC RECIBE EL GALARDÓN “BEST IN KLAS” DE 2009

La organización supervisora del rendimiento de proveedores de tecnología de cuidados sanitarios, conocida como KLAS, ha reconocido a CSC como el líder en lo referente a implementaciones en materia de Planificación de Recursos Empresariales (ERP). El informe titulado “Los 20 galardones principales de Best in KLAS de 2009 en lo referente a Software y Servicios Profesionales” es un resumen de los datos de rendimiento de profesionales y ejecutivos informáticos del sector de la atención sanitaria recogidos durante los últimos 12 meses. Más de 200 proveedores pertenecientes a sectores clave del mercado, tales como externalización informática, servicios técnicos, y hosting (hospedaje en Internet) de aplicaciones fueron considerados para el galardón. La empresa más destacada de cada una de las categorías fue obsequiada con el



prestigioso galardón “Best in KLAS”. El grupo dedicado al sector de la atención sanitaria de CSC es, sin lugar a dudas, un líder mundial en lo que respecta a la transformación de la industria gracias al uso eficaz de la

información, con miras a mejorar el rendimiento, toma de decisiones y eficacia operativa del sector de la atención sanitaria.

CONTACT

MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com

SOLUCIONES INALÁMBRICAS PARA EMPRESAS

ALIANZA ESTRATÉGICA GLOBAL CON PROXIMETRY

Gracias a la alianza recientemente establecida entre CSC y Proximetry (uno de los proveedores líder del mercado en soluciones de gestión de rendimiento para redes inalámbricas) será posible ofrecer nuevos servicios de tecnología avanzada a las industrias del sector energético y de transporte. La experiencia industrial y capacidades de servicio para redes líder en su clase de CSC, combinadas con el innovador software AirSync™ de Proximetry, permiten crear una nueva plataforma inalámbrica e inteligente de servicios, cuyo objetivo es ofrecer una nueva gama de servicios y soluciones empresariales.

A medida que los aviones, trenes y autobuses se convierten en terminales móviles de las redes de transporte y las modernas empresas de distribución de energía requieren cada vez más una comunicación bidireccional a través de su gama de servicios, las nuevas soluciones inteligentes para redes inalámbricas de CSC compatibles con AirSync ofrecen la pasarela que une las terminales móviles con la empresa. A diferencia de las demás soluciones para redes inalámbricas empresariales existentes en el mercado, el servicio inteligente para redes inalámbricas de CSC compatible con AirSync amplía la capacidad inalámbrica de la empresa más allá de sus enclaves físicos, proporcionando así el intercambio seguro e inteligente de datos críticos de intervención en tiempo real, en cualquier momento, en cualquier parte y a través de múltiples protocolos y redes inalámbricas según sea necesario. Además de soluciones para el transporte, CSC y Proximetry anticipan aplicaciones innovadoras para los servicios públicos, pasándose a modelos inteligentes de redes de distribución para sus redes de energía.

CONTACT

MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com

EXPEDIENTES MÉDICOS EN FORMATO ELECTRÓNICO

LA SOLUCIÓN PARA MÉDICOS DE CABECERA DISPONIBLE YA EN 1.000 CONSULTORIOS MÉDICOS DEL REINO UNIDO

El sistema de expedientes médicos en formato electrónico de CSC ha alcanzado recientemente un importante hito con su implementación en el consultorio médico de cabecera número 1.000. El sistema desarrollado por TPP forma parte de la solución estratégica para la atención sanitaria básica de CSC y se denomina SystemOne. Está diseñado para poder compartir datos clínicos a través de un único expediente electrónico individual para cada paciente. Esta característica exclusiva respalda la visión del departamento de seguridad social británico (NHS) en centrar los cuidados en torno al paciente en lugar de en torno a la organización, permitiendo así una colaboración operativa en todos los diferentes aspectos de la atención



sanitaria básica. Además de haber sido diseñado contando con el asesoramiento de médicos y profesionales clínicos, el sistema se desarrolló durante diez años para poder adaptarlo a las necesidades cambiantes del NHS. La solución respalda actualmente los cuidados sanitarios

proporcionados a más de 13 millones de pacientes en Inglaterra (lo cual equivale a aproximadamente el 25% de la población) a través de 47.000 usuarios que gestionan más de 1,2 millones de consultas de pacientes cada mes. Es la única solución integrada en el ámbito de la atención sanitaria básica implementada a tal escala y, además, cumple el objetivo del Programa Nacional en materia informática; es decir, proporcionar la información correcta a la persona adecuada y en el momento propicio. CSC tiene como responsabilidad implementar el aspecto informático del Programa Nacional del NHS en el 60% de la población inglesa.

CONTACT

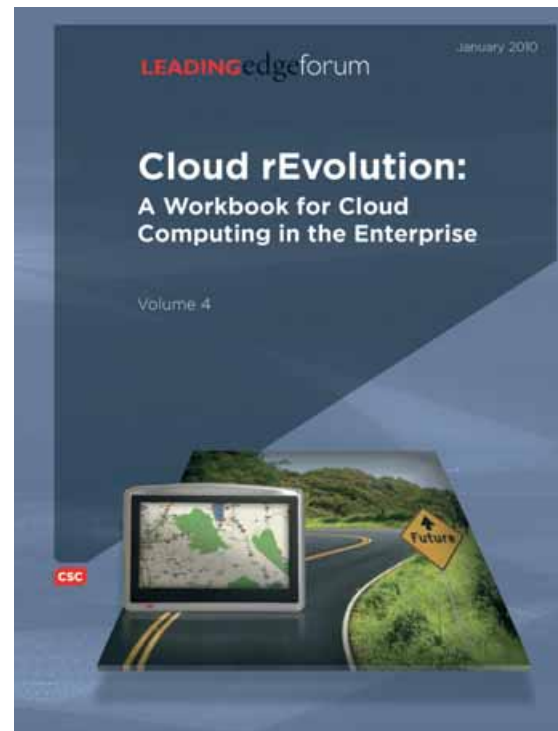
MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com

COMPUTACIÓN EN NUBE

CLOUD REVOLUTION: ¡INICIA LA CONVERSACIÓN EN NUBE!

Según la última edición del informe "Leading Edge Forum" (Laboratorio de vigilancia de tendencias comerciales y tecnológicas) titulada "Cloud rEvolution", la innovación informática ha sido tan difícil en el pasado que es posible que el personal no parezca estar a priori dispuesto a considerar nuevas aplicaciones. Está claro que necesitarán discutirlo largo y tendido. Doug Neal; coautor de la publicación titulada "A Workbook for Cloud Computing in the Enterprise", nos proporciona una amena guía práctica sobre cómo organizar un taller que permita agilizar dicha discusión. ¿Cómo vamos a cambiar nuestro negocio utilizando estas nuevas tecnologías?: el primer punto sobre

el que hay que concentrarse es en la estrategia y no en la tecnología. Se incita a los empleados a analizar y descubrir la manera en que la computación en nube resultará beneficiosa para la organización en asuntos que abarcan desde la calidad y duración de ciclos hasta la satisfacción del cliente/empleador. A continuación surgen las preguntas referentes a la implementación: Cuándo debe efectuarse el cambio y qué es lo que va a cambiarse, a qué nivel jerárquico, cuál es el marco temporal para la migración, etc. El enfoque progresivo contribuye a una evaluación detallada de esta revolución crítica: personal informático encargado de las transiciones de computación en nube; desde simples "implementadores" a "formadores"



PARA OBTENER INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

www.csc.com/features/stories/39634-cloud_revolution_start_the_cloud_conversation

de tecnología informática, potenciamiento de un número cada vez mayor de empleados "ambivalentes" (es decir, aquellos empleados con conocimientos profundos tanto del negocio como de la tecnología informática). El cambio cultural resultante es

enorme, ya que el campo informático y empresarial se integra cada vez más con la tecnología informática y adopta un papel más estratégico y de asesoramiento.

CONTACT

MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com

EXTERNALIZACIÓN PARA ORACLE

CSC INCLUIDO EL CUADRANTE DE LÍDERES DEL INFORME GARTNER DE 2009

En la sección "Cuadrante Mágico para Externalización de Oracle, Norteamérica" del Informe Gartner de 2009, CSC aparece incluido en el Cuadrante de Líderes. El informe estudia a 15 de los principales proveedores de servicios de externalización de aplicaciones de Oracle. Según Gartner, "Aunque algunas áreas tales como Software como servicio (SaaS) y Computación en nube siguen siendo relativamente periféricas tanto para compradores como vendedores de aplicaciones y correspondientes servicios profesionales de ERP (planificación de recursos empresariales), también es cierto que cada vez son más palpables. A pesar de que estas áreas están aún en una etapa relativamente temprana de desarrollo, sin dejar por ello de tener un impacto excesivamente importante,

no cabe duda de que anticipan una nueva era de rápida expansión y un nivel de gestión más económico de las aplicaciones, atrayendo por lo tanto cada vez más atención en el debate global sobre externalización." Las aplicaciones de Oracle continúan siendo un componente estratégico de la cartera de servicios de aplicaciones empresariales ofrecidos por CSC. CSC se propone consolidar su posición en el mercado aportando nuevos niveles de industrialización, especialización industrial y servicios a petición para nuestros clientes.

Fuente: Informe Gartner - "Cuadrante mágico para Externalización de Oracle, Norteamérica, 2009" por Ben Pring, 10 de noviembre de 2009.

CONTACTO

SOPHIE DELOUSTAL // sdeloust@csc.com

EN LOS BOXES DEL CIRCUITO

CSC NOMBRADO SOCIO TECNOLÓGICO PARA EL EQUIPO DE COMPETICIÓN DE FÓRMULA 1 DE VIRGIN

El nuevo equipo de competición de Fórmula 1 de Virgin inaugurado por Sir Richard Branson ha nominado como socio tecnológico a CSC. La empresa proporcionará servicios informáticos a pie de circuito en todas las carreras de Grand Prix celebradas en todo el mundo, así como respaldo informático en el cuartel general de Virgin Racing en el Reino Unido. Las responsabilidades de CSC incluirán garantizar la totalidad de los trabajos de los sistemas de telemetría (sin los cuales el vehículo no puede competir) y el suministro de tecnología informática básica como por ejemplo redes de comunicación y de intercambio de correo electrónico en los talleres de los Boxes. Este nuevo proyecto de destacado perfil suma valor a la ya existente afiliación de CSC con otras empresas del Grupo Virgin.



Ello implica un contrato global de externalización informática por un valor de 25 millones de libras esterlinas con Virgin Atlantic, cuyo objetivo es proporcionar servicios de Hosting (hospedaje informático) para su centro de datos y servicios de gestión en Internet, además de colaborar con Virgin Media (comunicaciones) y Virgin Money (seguros y servicios bancarios).

CONTACTO

MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com

An aerial photograph of a city, likely Stockholm, showing a dense urban area with colorful buildings and a waterfront with a harbor. Several technology-related icons are overlaid on the image: a green globe icon, a blue Wi-Fi icon, an orange person icon with a plus sign, an orange document icon with a pencil, an orange truck icon with a plus sign, an orange link icon, and an orange infinity symbol icon.

EMPRESA DEL CONSUMO AL TRABAJADOR

LOS PROGRESOS TECNOLÓGICOS DESTINADOS A USO COMERCIAL (INFORMÁTICA, TELEFONÍA, INTERNET...) HAN TENIDO A MENUDO REPERCUSIONES EN LA MODERNIZACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DISPONIBLES AL PÚBLICO EN GENERAL. NO OBSTANTE, DESDE HACE UNOS AÑOS, LA TENDENCIA PARECE HABERSE INVERTIDO. SON PRECISAMENTE LAS HERRAMIENTAS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES LAS QUE FUERZAN EL PROGRESO EN MATERIA DE MOVILIDAD DE LAS EMPRESAS. ANÁLISIS, TENDENCIAS Y OPINIONES DE LOS PROTAGONISTAS QUE MANEJAN EL MERCADO... PREMIUM LO RESUME DE MANERA DETALLADA.



MIDOR MÓVIL

MÓVIL



■ **Qué es lo que define un concepto tan amplio como la movilidad, en lo que atañe a la empresa?**
“Actualmente, es un conjunto de tecnologías que permiten la transformación de los procesos empresariales mediante la adopción de soluciones móviles, por parte de un gran número de colaboradores”, responde Bernard Chartier; director de CSC a cargo de la oferta CSC Mobile Enterprise. El reto actual consiste por lo tanto en implementar las tecnologías móviles en toda la jerarquía de la empresa: ejecutivos, dirección y también actividades sobre el

terreno. La adopción por parte de todos de herramientas de movilidad deberá permitir a final de cuentas un mejor control de los costes, optimizar los procesos laborales y proporcionar una mayor agilidad a todos los niveles. Por lo tanto, es algo que atañe a la totalidad de la empresa.

EL MERCADO DESTINADO AL PÚBLICO EN GENERAL ES QUIEN HA DADO AL TRASTE CON EL REPARTO DE PAPELES HASTA AHORA EXISTENTE

Hasta hace algunos años, eran los equipos diseñados para las empresas o el entorno

laboral (pantallas fijas, pantallas portátiles, aplicaciones informáticas, telefonía, Internet...) los que precedían las preferencias en materia de informática del público general. En resumidas cuentas, las herramientas de carácter profesional gozaban de una importante ventaja sobre la tecnología utilizada en la vida cotidiana.

No obstante, todo cambió con la aparición y su posterior banalización de cara a los consumidores de herramientas tales como el GPS (sistema de posicionamiento global) y los Smartphones (teléfonos inteligentes); en cuyas primeras filas se encuentra el iPhone. “Gracias a estos, el consumidor ha desarrollado nuevos hábitos”, añade Bernard Chartier. “Ha conseguido dominar sus funciones en muy poco tiempo hasta convertirse en todo un “profesional” de la movilidad tanto que, hoy en día, las tecnologías móviles destinadas a los consumidores han cambiado el reparto de papeles desempeñados en la empresa. El principio que tenía como objetivo que el “trabajador móvil” aventajara al “consumidor móvil” en lo referente a aplicaciones y usos se ha invertido”

LOS OPERARIOS SE VEN DIRECTAMENTE AFECTADOS

Esta democratización de la movilidad tiene por supuesto ciertas consecuencias para la empresa. Ésta no puede ignorar la evolución de los estilos de vida y de su apego a la tecnología: crecimiento de poblaciones usuarias de equipos, nuevas interfaces innovadoras, nuevas aplicaciones laborales y el recurso masivo a las tecnologías del público en general para equipar a colaboradores. Todo ello sin olvidarnos de que, al final de la cadena, el cliente también sale ganando en su relación con la empresa. Estamos tan sólo al principio de una nueva etapa en la que las marcas van a integrar al consumidor y sus equipos móviles en los procesos operativos de punta a punta, con el fin de enriquecer la relación y la experiencia con el cliente, reduciendo de forma simultánea los costes de explotación.

“CSC propone una oferta que transforma los procesos operativos de la empresa y que integra este nuevo fenómeno”, nos comenta Christophe Lienhard; socio de CSC encargado de los aspectos laborales de la oferta de Soluciones Móviles. “ Para poder implementar aquellas soluciones aplicables al conjunto de colaboradores y clientes, debe prestarse una atención muy especial a los



OPINIÓN

CÓMO RESPONDER A LAS NECESIDADES PROFESIONALES Y PERSONALES

HA NGUYEN DAC, RESPONSABLE COMERCIAL DE MICROSOFT FRANCIA

Para Ha. Nguyen Dac, la transición entre eras es algo innegable: “Nos encontramos en la era del terminal único que responde a las necesidades personales y profesionales del usuario. Todo comenzó con el auge acelerado del Smartphone (teléfono inteligente) que ofreció en un mismo producto comunicación por voz, Internet/servicio de mensajería y ofimática, tanto para uso personal como profesional. Este apego que ahora tenemos al Windows Phone ha, por decirlo así, “democratizado” el uso de los equipos móviles en la empresa, desde los grandes consorcios hasta las PYME y microempresas.”

Es precisamente para responder a esta tendencia cada vez más fuerte que Microsoft se ha propuesto lanzar de aquí a finales de año una nueva generación de Smartphone con su nueva oferta Windows Phone 7; su objetivo: avanzar aún más en la integración de los requisitos profesionales y personales a través de un

universo multifuncional desarrollado en torno a Microsoft Office.

“Para las empresas, desarrollamos también aplicaciones específicas a partir de grandes proyectos relacionados con equipos móviles” destaca por su parte Antoine Denis; encargado de los socios en materia de movilidad. “Así pues, colaboramos con CSC en la desmaterialización de las fichas de transporte de los maquinistas de trenes de SNCF (empresa nacional de ferrocarriles franceses) o incluso en la implementación de 30.000 terminales destinadas a los carteros de Royal Mail (servicios de correos británicos). Cada vez más, las grandes empresas recurren a sistemas de formularios electrónicos con idea de optimizar sus procesos y costes de gestión. Nuestro reto es poder ofrecer un terminal que responda tanto a las necesidades personales del usuario como a sus requisitos profesionales, independientemente de lo sofisticados que sean.



OPINIÓN

“LA DISTINCIÓN CORRECTA ENTRE PROFESIONAL Y PERSONAL”

CHRISTOPHE DUCAMP, DIRECTOR COMERCIAL DE “RESEARCH IN MOTION” (RIM), EMPRESA CREADORA DE LA SOLUCIÓN BLACKBERRY.

■ ¿Qué posición ostenta la solución BlackBerry en lo referente a la movilidad en las empresas?

Cualquiera que sea el sector industrial o el tamaño de su empresa, las soluciones BlackBerry permiten proporcionar movilidad a sus comunicaciones gracias a una plataforma securizada que se integra fácilmente en las infraestructuras de los sistemas informáticos ya existentes y, además, ayudan a generar rápidamente la consiguiente rentabilidad de inversión. Las soluciones BlackBerry le ofrecen la posibilidad de desarrollar su actividad de manera más eficaz. Gracias a ellas, puede recibir de forma instantánea sus correos electrónicos, acceder a la información necesaria para su actividad, mantener el contacto e intercambiar información y datos con sus clientes y compañeros de trabajo, incluso cuando está en tránsito.

■ ¿Cuál es la próxima etapa?

Por nuestra parte, hemos lanzado la solución BlackBerry Enterprise Server Express (BES Express) que permite a aquellas empresas que

ya disponen de un programa informático servidor de tipo Microsoft Exchange Server o Microsoft Small Business Server aprovecharse de manera totalmente segura y rentable de las funciones y capacidades de eficacia probada ofrecidas por la solución BlackBerry. Disponible de forma gratuita, BES Express proporciona ventajas económicas a aquellas pequeñas y medianas empresas (PYME) que desean beneficiarse de las funciones de seguridad y administración ofrecidas por BlackBerry Enterprise Server, pero que, sin embargo, no requieren la totalidad de sus funciones avanzadas.

■ ¿Se trata de una tendencia de fondo?

Sin lugar a dudas, ya que el programa informático BES Express ofrece una solución rentable que permite a los departamentos de sistemas informáticos responder a la creciente demanda por parte de los empleados de poder conectar sus Smartphone (teléfonos inteligentes) BlackBerry personales al sistema de mensajería de su empresa.

aspectos relacionados con la dirección del cambio y el despliegue de las mismas, para poder realmente aplicar un sistema aceptado por todos y que a la vez sea más eficaz, ágil y responsivo”. Dicho de otra manera, cómo ganar movilidad sin perder el contacto con las verdaderas necesidades de la empresa. La oferta de CSC integra así un planteamiento para hacer posible que los proyectos de movilidad en las empresas puedan emerger y llevarse a cabo con éxito. “Aplicamos un enfoque centrado en el usuario, con una trayectoria de proyecto progresiva que permita difundir el cambio. Y todo ello sin dejar de controlar el solapamiento de las tecnologías móviles avanzadas con los sistemas informáticos de la empresa”, resume Christophe Lienhard. Una “manera de pensar móvil” ya aplicada de cara a los clientes por empresas tales como EDF, SNCF, Air France, Fnac, Royal Mail, BP, Kern Pharma, etc.

MEJORAR EL DESPLAZAMIENTO DE LOS CLIENTES

¿Qué nos depara el futuro? “Nos dirigimos hacia un ecosistema donde colaboradores y clientes cuentan con una visión común e idéntica en todas las pantallas: terminales de trabajo, ordenadores en casa, equipos móviles. Los equipos móviles pasan a ser una ventana de acceso al sistema informático de la empresa”, reitera Bernard Chartier. En su equipo móvil, el cliente estará respaldado de punta a punta en sus relaciones con las empresas. Para éstas, los sistemas relacionados con la movilidad se comparten cada vez más con sus clientes y ya no sólo se destinarán a sus procesos internos. Son numerosos los sectores implicados: seguros, atención médica, servicios públicos o servicios personales... Y tan sólo es el principio. Ahora más que nunca, es un hecho probado que el inmovilismo es cosa del pasado.

FOCUS

¡HOY YA ES MAÑANA!

Panorama de las tecnologías que marcarán la movilidad informática en los próximos años.

■ **La Red de Internet Móvil.** Para 2011, el 85% de los terminales de trabajo incluirán a un navegador. En los mercados consolidados, aproximadamente el 60% de las terminales de trabajo comercializados serán teléfonos inteligentes que permitirán acceder a Internet.

■ **Bluetooth 3 y 4.** Prevista para 2011, la tecnología Bluetooth 3 deberá permitir la ejecución de aplicaciones que requieren capacidades elevadas de transmisión de datos (como por ejemplo, la descarga de imágenes y vídeos). Bluetooth 4 podrá utilizarse en aplicaciones basadas en sensores, para sectores tales como el sanitario o el control del medio ambiente.

■ **La geolocalización.** Para fines de 2011, más del 75% de los terminales de trabajo móviles contarán con una función de geolocalización. Gracias a la función GPS, todos aquellos servicios relacionados con localización deberán registrar un fuerte crecimiento.

■ **La alta capacidad de transmisión de datos.** La red móvil de alta velocidad de transmisión de datos no dejará de progresar. Las redes móviles pasarán a ser funciones integradas en los numerosos ordenadores portátiles utilizados por las empresas y abrirán nuevos mercados para las terminales de trabajo del tipo e-book o lectores de contenido.

■ **Las pantallas táctiles.** ¡El futuro será táctil! Esto afectará al 60% de los equipos móviles comercializados en Europa y Norteamérica en 2011.

■ **M2M.** Se ha hablado de ello hace poco como si de ciencia ficción se tratara. No obstante, hoy en día es toda una realidad. Las aplicaciones Máquina a Máquina (M2M por sus siglas en inglés) comenzarán a estar disponibles a gran escala a partir de 2011. Una fecha importante para actividades tales como seguridad y vigilancia, sistemas incorporados especialmente en vehículos, terminales de puntos de venta, supervisión a distancia, etc.

*Fuentes: ITR manager.com



EMPRESA NACIONAL DE FERROCARRILES FRANCESES (SNCF)

APLICACIONES MODERNAS PARA TRABAJADORES MÓVILES

No es de extrañar que esto fuera precisamente lo que hizo la Empresa Nacional de Ferrocarriles Franceses (SNCF) al recurrir a CSC. El explotador ferroviario, cuyos maquinistas inicialmente reclamaron una aplicación móvil durante la celebración de un taller de actividades centrado en la innovación, solicitó la asistencia de CSC para que le ayudara a definir y organizar el proyecto. Esto conllevaría desde una perspectiva tanto laboral como tecnológica equipar adecuadamente a los 16.000 maquinistas de su red de trenes de alta velocidad, regionales, cercanías y transporte de carga de todo el país. "Nuestros amplios conocimientos en el sector del transporte, junto con nuestra experiencia en la redefinición de los procesos de las actividades empresariales mediante la creación e implementación de tecnologías móviles, han sido factores decisivos para convencer a nuestro cliente y hacerle optar por nuestros servicios",

CUANDO SE ES UNO DE LOS MAYORES PROVEEDORES DE SERVICIOS FERROVIARIOS DEL MUNDO, RESULTA IMPRESCINDIBLE ESTAR PERMANENTEMENTE ATENTO A LAS OPORTUNIDADES QUE BRINDA EL SECTOR PARA PODER MANTENER ESA POSICIÓN DE LIDERAZGO. ES PRECISAMENTE POR ESO QUE CUANDO SUS MAQUINISTAS DESEAN UTILIZAR UNA APLICACIÓN MÓVIL QUE LES AYUDE A EFECTUAR SU TRABAJO CON MAYOR EFICACIA, LO MÁS FÁCIL CONSISTE EN PONERSE EN MANOS DE UN EXPERTO EN MATERIA DE SOLUCIONES MÓVILES DESTINADAS AL TRANSPORTE FERROVIARIO.



nos comenta Christophe Lienhard; socio de CSC para las actividades de transporte en Francia.

“En primer lugar, pusimos a su servicio nuestra exhaustiva experiencia en materia de asesoramiento laboral y soluciones móviles para analizar los procesos operativos relacionados con la conducción de trenes; es decir, preparación, ejecución y elaboración de informes de ruta, así como aquellos procesos administrativos y financieros afines.

Nuestro objetivo consistió en determinar de qué manera una solución móvil podría introducir mejoras, integrando al mismo tiempo las dificultades propias de la actividad y las prácticas de seguridad vinculadas al tránsito de trenes, tales como puntualidad, limitaciones de velocidad y el evitar interrupciones en el servicio.” Con este proyecto, SNCF tiene como propósito mejorar su eficacia y reducir su impacto medioambiental, así como aumentar la rapidez de respuesta y flexibilidad de los intercambios de datos entre los maquinistas, su departamento de control/gestión y la propia empresa. Por ejemplo, antes de la salida del tren, los maquinistas debían hasta ahora imprimir y compilar una serie de documentos e información, tales como planificaciones semanales y diarias, limitaciones de velocidad a respetar, recomendaciones especiales de seguridad... todas indispensables para la conducción del tren. Además, al final de sus turnos, debían redactar informes escritos mencionando con todo detalle el desarrollo de la ruta y los posibles problemas encontrados en la línea ferroviaria.

MENOS PAPEL Y MENOS ERRORES

Gracias al nuevo sistema, los maquinistas podrán a partir de ahora utilizar sus asistentes digitales personales (PDA) para obtener y consultar los datos que

necesitan para preparar sus trayectos. Con la función GPS y un menú de planificación desplegable, toda la información indispensable desfila automáticamente por la pantalla a medida que el sistema sigue las distintas etapas cubiertas por el maquinista en su trayecto ferroviario. Durante sus turnos, tienen acceso a sus informes de ruta ya pre-rellenados y que pueden modificar en caso necesario, antes de enviarlos una vez finalizados sus trayectos. Esto implica una menor utilización de documentos impresos, información más puntual, ninguna necesidad de rellenar a mano informes de ruta que más tarde deben examinarse, corregirse y modificarse y, por consiguiente, menos errores. Después de que CSC procediera a diseñar e implementar la solución técnica, ésta fue integrada por los equipos de SNCF en su entorno informático para seguidamente implementarla a nivel operativo. Basándose en un planteamiento pragmático, se desarrolló un método por etapas para gestionar la totalidad del proyecto. En primer lugar, se efectuó un análisis sobre el terreno para evaluar las auténticas ventajas

“En un mercado caracterizado por una creciente competencia y desafíos difíciles, esta solución supone un paso gigante en la modernización de las actividades de nuestros maquinistas. Además les proporciona un medio ideal para alcanzar la excelencia operativa, contribuyendo al mismo tiempo a un desarrollo sostenible.”

JEAN-AIMÉ MOUGENOT; DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS DEL DEPARTAMENTO DE MAQUINISTAS DE SNCF.

aportadas por el nuevo sistema, así como para validar el alcance, las soluciones y definir los posibles desafíos existentes. Una vez superada con éxito esta etapa, la solución pasó a su plano de ejecución industrial; para ello se definieron los planes de emergencia, se aplicaron las funciones de apoyo y se prepararon las fases de implementación y gestión del cambio empresarial.

Tras efectuar una prueba completa del sistema, se inició una fase piloto a finales de 2009, seguida del inicio de la implementación de la primera versión.

UNA SOLICITUD ORIENTADA A LOS USUARIOS

“En principio, el proyecto consistió en una idea concebida por los maquinistas”, nos explica Jean-Aimé Mougenot; director de recursos humanos del departamento de maquinistas de SNCF. “Se imaginaron una herramienta capaz de mejorar su entorno laboral y participaron activamente en la concepción e implementación de la misma. De hecho, más de 400 maquinistas tomaron parte en el proyecto desde las etapas preliminares del mismo”.

RENAULT

LA GLOBALIZACIÓN DE LAS COMPRAS AL SERVICIO DE LA ESTRATEGIA Y DEL RENDIMIENTO

LA AMBICIÓN INTERNACIONAL DE RENAULT PASA POR LA EXCELENCIA OPERATIVA; EN PARTICULAR, EN LO QUE AL ÁMBITO FUNDAMENTAL DE LAS COMPRAS SE REFIERE. AL DESARROLLAR JUNTO CON CSC UN NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN GLOBAL DE SUS COMPRAS DE PRODUCCIÓN, ESTE FABRICANTE DE AUTOMÓVILES HA SABIDO DOTARSE DE UNA HERRAMIENTA QUE, SIN LUGAR A DUDAS, ESTÁ A LA ALTURA DE SUS AMBICIONES.

A principios de la década del 2000, Renault se comprometió a una ambiciosa política de internacionalización caracterizada por el establecimiento específico de plantas de producción en países emergentes y distintas alianzas, como la llevada cabo con Nissan en 1999.

No obstante, el éxito de tal estrategia dependía de un rendimiento operativo sin parangón, particularmente en el ámbito de las compras de producción, las cuales llegan a suponer hasta el 80% de los costes totales de producción de un vehículo. Ahora bien, todo parecía indicar que el sistema informático existente para llevar a cabo dichas compras no estaba en condiciones de respaldar esta evolución empresarial. Ésta fue la razón por la que, a partir de 2005, Renault se comprometió a implementar una solución global de gestión de sus compras de producción contando con la asistencia de CSC.

Los estudios realizados a partir de 2003 por los departamentos informático y de compras de Renault habían demostrado que el sistema existente contaba con cinco puntos débiles importantes:


- 1_ una ausencia de cobertura global que había dado lugar al desarrollo de soluciones locales heterogéneas que, a su vez, se habían convertido en fuentes de ineficacias y ponían un freno a la expansión internacional.

- 2_ Insuficiencias funcionales, especialmente en lo referente a control y visibilidad de procesos.

- 3_ Incompatibilidad con RNPO; la organización de compras compartida por Renault y Nissan.

- 4_ Una ausencia de referencias consolidadas y, por último,

- 5_ Una obsolescencia técnica que generaba importantes costes y riesgos cada vez más elevados. “En un intervalo relativamente corto, la convergencia de los desafíos



Renault comercializa sus vehículos en 118 países y los produce en 18 naciones distintas.

técnicos y empresariales logró reunir a todos los protagonistas del proyecto”, nos señala Jean Piquet; director de sistemas informáticos, administración y procesamiento de compras del Departamento de Adquisiciones de Renault.

LA REDEFINICIÓN TOTAL DE UN SISTEMA CRÍTICO

Por consiguiente, la labor que Renault debía acometer en 2005 estribaba en redefinir desde cero uno de sus sistemas más críticos. El objetivo consistía en crear un sistema informático a escala mundial para las compras de producción que fuera capaz de soportar la totalidad de los procesos; desde la adquisición de piezas y materiales (sourcing) hasta la gestión de los pedidos, permitiera el intercambio y consolidación de la información entre las organizaciones de compras y los departamentos vinculados (logística, finanzas...) y sustituyera la totalidad de las herramientas existentes.

“Deseábamos coordinar este planteamiento de ordenación de actividades con nuestros propios objetivos de racionalización del parque de aplicaciones”, hace hincapié Olivier Colmard; director de los sistemas informáticos de Ingeniería, calidad y compras del Departamento de sistemas informáticos (DSI) de Renault.

Gracias a este nuevo sistema denominado SCOPP, el departamento de adquisiciones de Renault se propuso implementar una estrategia global basada en procesos estandarizados y mejorar así su rendimiento de manera significativa.

EL AUMENTO EN LO REFERENTE A COMPETENCIAS POR PARTE DE LOS COMPRADORES

Tras proceder al estudio de diferentes situaciones, la solución adoptada fue el programa SAP SRM, el cual ofrecía el mejor balance entre costes, perpetuidad y ergonomía, proporcionando también

CIFRAS

Un volumen de negocio de

33,7

mil millones de euros

2.308.626

vehículos vendidos

121.422

empleados

“La convergencia de los desafíos técnicos y empresariales logró reunir a todos los protagonistas del proyecto.”

JEAN PIQUET; DIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, ADMINISTRACIÓN Y PROCESAMIENTO DE COMPRAS DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES DE RENAULT

perspectivas de concordancia con Nissan. Además del módulo de gestión, la herramienta de toma de decisiones SAP BW se emplearía a efectos de generación de informes operativos y de control financiero de los procesos. Más adelante, Renault decidió confiar el diseño general de SCOPP a CSC, ya que éste convenía especialmente por su conocimiento de la empresa y su competencia en materia de SAP SRM; un programa por entonces de uso poco extendido. Al final de la primera fase y concentrado en la modelización de los procesos, CSC se encargó también de la concepción detallada y el desarrollo del sistema. Para poder hacer frente a la envergadura de esta tarea (la aplicación implica 35 organizaciones de compras, aproximadamente 2.500 proveedores y más de 1,4 millones de referencias), respetando al mismo tiempo las exigencias en lo referente a costes y plazos de ejecución, CSC tuvo que adaptar sus recursos: la empresa constituyó un equipo integrado por desarrolladores externos ubicados en la India, asesores con base en París, así como por expertos en SAP/SRM bajo el control de un equipo francés. Simultáneamente a estos procesos de evolución que se inician en febrero de 2007, la gestión del cambio moviliza a todo el equipo SCOPP. “A través de la herramienta y de los nuevos procesos, la actividad de los compradores se ha visto considerablemente enriquecida y, por lo tanto, resultaba necesario respaldar como fuera este aumento en materia de competencias, el cual resultaba ser la clave del rendimiento global de la empresa”, destaca Jean Piquet. Desde la prueba de control efectuada en abril de 2008 hasta las primeras implementaciones en Francia y la India en julio, tanto la aplicación como sus usuarios fueron minuciosamente preparados para un lanzamiento con éxito.



RIGOR Y SOLIDARIDAD COMO CLAVES DEL ÉXITO

Durante la duración del proyecto, una organización estricta, dirección rigurosa y, sobre todo, la solidaridad de un equipo concentrado en un objetivo común permitieron evitar cualquier pérdida del rumbo. “El compromiso total del departamento de adquisiciones y la estricta limitación de desarrollos específicos permitieron realizar de forma rápida y clara dictámenes que se imponían a todo el mundo”, precisa Christine García; responsable del sistema informático para adquisiciones del DSI de Renault, quien también elogia el papel desempeñado por CSC: “Gracias a su excelente implicación y capacidad de reacción, CSC supo respaldar como nadie esta dinámica colectiva”. El éxito de las primeras implementaciones señala por lo tanto el principio de un despliegue controlado a escala mundial que, en la actualidad, afecta a una decena de países. Adoptado rápidamente por sus casi 1.800 usuarios, SCOPP constituye uno de los principales pilares del rendimiento futuro de Renault.

CONTACT

DANIELLE TUARZE // dtuarze@csc.com

FOCUS

ACERCA DE RENAULT

Fundado en 1898, el Grupo Renault diseña, desarrolla, fabrica y vende vehículos turismos y utilitarios bajo tres marcas distintas, Renault, Dacia y Renault Samsung Motors. Con una presencia que se extiende a todo el mundo, Renault comercializa sus vehículos en 118 países y los produce en 18 naciones distintas; lo más cerca posible de sus mercados de venta (especialmente, en aquellas regiones de fuerte crecimiento tales como Rusia, la India, Brasil y China). Establecida en 1999, el Consorcio Renault-Nissan representa el cuarto grupo de automoción del mundo y tiene como objetivo convertirse en uno de los tres primeros grupos de automoción del mundo en lo que a calidad, tecnología, respeto del medio ambiente y rentabilidad se refiere. Renault es la primera marca europea en lo referente a automóviles en haber recibido la puntuación más alta (5 estrellas) concedida por Euro NCAP (agencia de certificación de seguridad) en nueve de sus coches.

ENI

UN PROYECTO INNOVADOR DE CREACIÓN DE UN BANCO DE DATOS PARA LA INVESTIGACIÓN.

EN REFERENCIA AL DIARIO ELECTRÓNICO DE LABORATORIO DENOMINADO “VIRTUAL: EN COLABORACIÓN CON CSC”, ENI HA ESTRUCTURADO UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DATOS Y CONOCIMIENTOS, DESTINADO A LAS LABORES DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EFECTUADAS EN LAS ETAPAS POSTERIORES DE LA CADENA DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA INDUSTRIA PETROLERA.

El Proyecto de Banco de Datos vinculados con la Investigación (DWH, por sus siglas en inglés), ha sido creado en los laboratorios del Departamento de Refinería y Comercialización (R&M por sus siglas en inglés) de Eni, situados en San Donato Milanese (Milán), con el propósito inicial de digitalizar los diarios impresos utilizados para describir los experimentos y resultados obtenidos, además de proteger su integridad y, por lo tanto, su uso en lo referente a la propiedad intelectual y registro de patentes. Dicha hipótesis se consolida y aumenta a continuación, convirtiéndose en el núcleo inicial de un proyecto de mayor envergadura que concluye con la creación de un sistema centralizado de gestión y archivo de datos procedentes de la investigación (Data Warehouse). Las actividades de investigación realizadas por Eni R&M en las etapas posteriores de la cadena de producción y distribución de la industria petrolera (downstream) tienen como objetivo respaldar el desarrollo y la mejora de los procesos de refinado y de productos innovadores (incluido combustibles, lubricantes, alquitranes, etc.) que se ofrecen tanto a ciudadanos como a empresas a través de las distintas redes de distribución. Un ejemplo de estos lo representan los denominados Carburantes Azules (Gasolina

Súper Azul y Diesel Azul de Tecnología Avanzada). Se trata de combustibles de altas prestaciones y de bajo impacto medioambiental que se encuentran disponibles a través de la red de distribuidores Agip. La necesidad de mantener en este caso una ventaja competitiva y aumentar la cuota de mercado frente a otras empresas petroleras requiere una mejora continua de estos productos y una reducción real del intervalo de lanzamiento al mercado, desde una perspectiva de formulación en laboratorio. En este ámbito, el proyecto DWH tiene como objetivo mejorar la operatividad y la eficacia/eficiencia de las actividades de investigación, fomentando así la integración y colaboración entre los distintos laboratorios mediante la adopción de tecnologías innovadoras que permiten compilar y compartir datos y conocimientos, respetando los cánones de seguridad y fiabilidad especificados. Con tal propósito se identificó y adoptó una de las plataformas tecnológicas con los máximos avances disponibles en este campo que, al mismo tiempo, debería ser fácil de manejar y estar inmediatamente disponible, permitiendo entre otras cosas una integración perfecta con los medios de productividad exclusivos de MS Office, tales como Word y Excel.

LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTOS E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN ENI

Eni ha demostrado desde hace tiempo su compromiso en el campo de la Gestión de Conocimientos (KM por sus siglas en inglés), fomentando entre otras cosas la adopción de metodologías y sistemas que respaldan y facilitan la gestión y distribución de los conocimientos en los sectores clave de sus actividades empresariales. De hecho, dichos aspectos revisten particular importancia para las Empresas y Departamentos de Eni; de ahí que el capital humano y los conocimientos técnicos sobre productos figuren entre los principales activos de la empresa, ya que estos deben desarrollarse y consolidarse de la manera adecuada a fin de capitalizar los resultados obtenidos y explotarlos lo mejor posible. En dicha perspectiva, las actividades de I+D son una parte integral del sistema de KM, y el proyecto DWH queda totalmente encuadrado en este ámbito. Un proceso de informatización de los laboratorios de esta envergadura requería el apoyo no sólo total y exclusivo de un proveedor de tecnología, sino también de una empresa de servicios que pusiera a su disposición competencias y recursos cualificados para soportar los aspectos de organización y gestión del proyecto, sin limitarse únicamente a los tecnológicos. Tales requisitos llevaron a la Dirección de Investigación y Desarrollo Tecnológico (I+D) de Eni R&M a solicitar la asistencia de CSC para la realización de este importante proyecto, vista la dimensión internacional y el patrimonio de competencias específicas en iniciativas similares de un grado de complejidad equivalente y en sectores similares, como por ejemplo la industria farmacéutica. Con dicho propósito se inició una primera fase de Evaluación y Definición de las Directrices, lo cual permitió constatar los conocimientos y medios técnicos de los laboratorios implicados, haciendo hincapié sobre tres ámbitos especialmente significativos: la utilización de los Diarios de laboratorio, los sistemas de gestión de datos y documentación en servicio, así como

FOCUS

ENI: UNA EMPRESA EXCELENTE CON COMPETENCIAS DE PRIMERA ÍNDOLE

Las actividades de Eni se desarrollan en el sector energético, abarcando desde petróleo a gas natural, desde la generación y comercialización de energía eléctrica hasta el sector petroquímico, incluyendo estudios de ingeniería y de construcciones, todos son ámbitos en los cuales resaltan sus niveles de excelencia y el importante papel desempeñado a nivel internacional. Cada una de las acciones efectuadas en Eni se caracteriza por su sólido compromiso de cara a un desarrollo sostenible. Entre estos objetivos cabe destacar la voluntad de valorar los recursos humanos, contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades en las cuales se llevan a cabo sus actividades y respetar el medio ambiente. En este sentido, Eni está determinada a invertir en innovación tecnológica, con miras a una mayor eficacia energética y se compromete a reducir los riesgos derivados del cambio climático. El Departamento de Refinería y Comercialización de Eni es actualmente el primer explotador del sector de refinería en Italia. Asimismo, es líder nacional en la distribución de productos derivados del petróleo y posee importantes cuotas de mercado en otros países europeos.



“Para superar este desafío necesitábamos una baza tecnológica capaz de prestarnos el apoyo necesario para crear un sistema integrado de esta envergadura y complejidad.”

MARCO BISTOLFI, RESPONSABLE DE LOS SISTEMAS DE PROCESO DE I+D Y GESTIÓN DE CONOCIMIENTOS DE ENI R&M DEPARTAMENTO DE REFINERÍA Y COMERCIALIZACIÓN DE ENI

CIFRAS

79.000
empleados

Presencia en
70 países

8,83
mil millones de euros
de beneficios netos (2008)

la integración de los flujos de información. Dicha fase demostró ser especialmente útil para contabilizar la problemática y los requisitos de mejora observados en los distintos laboratorios, lo cual en realidad, no se refería primariamente a la gestión de los Diarios impresos, sino más bien a una serie de aspectos relacionados con la infraestructura de la tecnología informática, a la integración entre los laboratorios y los diferentes bancos de datos de la investigación. La fase siguiente consistió en Seleccionar los Programas informáticos y Definir el denominado “proof-of-Concept” (PoC), es decir, la actividad de investigación piloto que permite demostrar la precisión del enfoque y la idoneidad de la tecnología seleccionada. Bajo tal perspectiva, CSC se basó en la I+D para evaluar las distintas plataformas tecnológicas existentes en el mercado, utilizando tanto fuentes independientes como una comparación “in situ” de las mejores opciones disponibles antes de elegir la más adaptada al proyecto. Los criterios utilizados para dicha selección incluían la versatilidad de uso, ya que el PoC anticipaba la utilización del mismo tipo de software en dos situaciones diferentes pero a la vez complementarias: una actividad de investigación de prospección que requería una extensa versatilidad de uso, en vista de la variabilidad de los experimentos llevados a cabo, y otra de análisis a modo de respaldo de la investigación y basada, por el contrario, en la normalización de los procedimientos y metodologías. La tercera fase hasta ahora implementada conllevó finalmente la realización del PoC definido anteriormente, demostrando no sólo la viabilidad del enfoque propuesto sino también sentando las bases para unas revisiones más extensas de las modalidades operativas de gestión y análisis de los datos y la información obtenidos en el curso de las actividades de investigación. De hecho, por una parte se consiguió establecer una solución capaz de digitalizar adecuadamente los Diarios de laboratorio actualmente disponibles en formato impreso, generando simultáneamente un

Hoy por hoy, gracias al proyecto DWH, se obtienen en los laboratorios de investigación de Eni R&M importantes resultados en el ámbito de la capitalización y distribución de conocimientos.



auténtico archivo centralizado de datos de la investigación (DWH). Asimismo, se demostró por otra parte la posibilidad de adoptar un nuevo paradigma: un Diario virtual de Laboratorio capaz de trazar de una manera completa y eficaz la totalidad del proceso de investigación en una sola sesión, con la consiguiente optimización máxima de tiempo y costes.

CAPITALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS AL SERVICIO DEL NEGOCIO

En su papel de proyecto inicial con miras a adoptar el Diario Electrónico de Laboratorio, se ha llegado al concepto de Diario Virtual de Laboratorio único para todos los laboratorios, respaldado por el archivo centralizado y compartiendo los datos de investigación, además de contar con la capacidad para trazar la totalidad del Ciclo de vida de la prueba experimental. Por otro lado dicho enfoque permitió eliminar al mismo tiempo la necesidad de tener que recurrir a hojas de cálculo externas, atesorando de este modo el patrimonio de conocimientos adquiridos y reduciendo drásticamente las probabilidades de error. “Podemos alegar abiertamente que somos los pioneros en este tipo de proyecto”, señala Marco Bistolfi; director de gestión de conocimientos y sistemas de proceso de I+D de Eni R&M. “Para superar este desafío necesitábamos una baza tecnológica capaz de prestarnos el apoyo

necesario para crear un sistema integrado de esta envergadura y complejidad, capaz de satisfacer todos los requisitos especificados. Por lo tanto, decidimos ponernos en manos de CSC, contando con su particular experiencia madurada en este sector, así como con la dimensión internacional de su organización y su acreditado patrimonio de competencias estructuradas y consolidadas. En particular, el apoyo ofrecido por los especialistas del Departamento de Gestión de Documentos y Contenidos del Centro de Competencias de CSC Italia resultó fundamental para llevar a buen fin el proyecto, agradecemos el constante respaldo que supieron proporcionarnos en las distintas fases y a su meticulosa actividad de Dirección de Proyecto”. Hoy por hoy, gracias al proyecto DWH, se obtienen en los laboratorios de investigación de Eni R&M importantes resultados en el ámbito de la capitalización y distribución de conocimientos como respaldo de la experimentación y de los análisis científicos. Dicha iniciativa permite facilitar la transferencia de datos e información no sólo entre los distintos laboratorios, sino también en las comparaciones de las actividades de referencia, ya que mejora la eficacia y eficiencia de las actividades de investigación científica y reduce el tiempo de lanzamiento al mercado de las tecnologías de proceso y producto.

CONTACT

ROBERTA SVANETTI // rsvanett@csc.com

BAUHAUS

CSC REALIZA UNA IMPLANTACIÓN DE SAP PARA BAUHAUS ESPAÑA

A PARTIR DEL MODELO PROPUESTO POR LA CENTRAL DE LA COMPAÑÍA EN ALEMANIA SE DEFINIERON SOLUCIONES ADAPTADAS A LAS SINGULARIDADES DE LA FILIAL ESPAÑOLA.

Bauhaus, empresa alemana que revolucionó el mercado de la distribución de herramientas de construcción hace casi 50 años, sigue siendo hoy en día la referencia en el sector. En la actualidad, la compañía distribuye más de 160.000 productos que ayudan a particulares, profesionales y pequeñas empresas de catorce países europeos. En su determinación de mejora continua, la empresa lanzó una iniciativa de estandarización de los procesos de negocio a nivel internacional. Este ambicioso plan consiste en la introducción progresiva del sistema de gestión SAP. En una primera fase, se ha desarrollado un nuevo modelo que engloba las "best practices" para la gestión económico-financiera. Las ventajas de esta primera implantación son: sustancial mejora en la productividad y la calidad de la información, permite acortar los tiempos de cierre de periodo y unificar los informes sobre la evolución del negocio a la central de la compañía.

PROCESO DE ROLL-OUT

En España, Bauhaus solicitó los servicios de CSC para llevar a cabo la implantación del citado modelo, adaptándolo a las necesidades de la filial así como a la legislación española. Antoni Vicente, director general y máximo responsable del proyecto de implantación SAP en Bauhaus España, resalta: "con el objetivo de crear una plataforma de trabajo común en todas las filiales de la compañía, la central configuró en Alemania un modelo de trabajo propio en SAP. Posteriormente se adaptó este modelo a las diferentes legislaciones y formas de trabajar de cada una de las filiales. Por este motivo, era necesario contar con un partner responsable de la implementación, capaz de definir soluciones que contemplaran



la situación española considerando la matriz del proyecto".

En este sentido, Jordi Simón, jefe de proyecto de CSC, señala: "nuestro éxito dependió de dos variables. La primera, entender las necesidades de Bauhaus España y, la segunda, ser capaces de definir soluciones válidas adaptadas a las singularidades de nuestro cliente en España. El trabajo del equipo de CSC

consistió en estudiar el funcionamiento de negocio de Bauhaus España, identificar los puntos divergentes respecto al modelo de trabajo de la central y conseguir llegar a soluciones consensuadas entre ambas partes".

En este proyecto de roll out, los aspectos con mayor impacto han sido la creación de una base de datos única de terceros para todos los países, por un lado, y el

“La solución SAP nos ha aportado grandes beneficios a todo el equipo. Toda la contabilización es mucho más rápida, facilita especialmente el control de pagos y agiliza la búsqueda de datos para las declaraciones y liquidaciones de impuestos. Además el proceso de control del IRPF y el IVA ahora es más sencillo y automatizado.”

JUAN CARLOS ABELEDO, BAUHAUS ESPAÑA



cambio integral del plan contable, por el otro. También ha habido mejoras significativas en la gestión de activos fijos y en la generación automática del “reporting”. Por su parte, Jordi Simón, destaca “donde ha habido avances importantes ha sido en la tesorería, es decir, en el modelo de control de cuentas bancarias. La herramienta también permite controlar los pagos o cobros pendientes y detectar cargos positivos no contemplados en la cuenta bancaria de la compañía, de manera automática y con total seguridad. Ahora, tienen un sistema de control muy bueno, una herramienta que les mejora el trabajo diario”.

El proyecto inicial tuvo una duración de seis meses y, en la actualidad, CSC realiza nuevos evolutivos en la aplicación, por ejemplo la obtención de datos para la presentación del nuevo modelo de IVA el próximo 2010.

Tras la adaptación del sistema financiero, Bauhaus tiene como objetivo estandarizar el sistema comercial, encargado de gestionar todos los productos que comercializan. Antoni Vicente declara: “el objetivo ahora es integrar en SAP las bases de datos de producto que incluyen información de 160.000 artículos. De esta forma podremos controlar desde una única

plataforma tanto los movimientos contables como los comerciales”.

LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Según comenta Juan Carlos Abeledo, responsable de administración de Bauhaus España, “la solución SAP nos ha aportado grandes beneficios a todo el equipo. Toda la contabilización es mucho más rápida, facilita especialmente el control de pagos y agiliza la búsqueda de datos para las declaraciones y liquidaciones de impuestos. Además el proceso de control del IRPF y el IVA ahora es más sencillo y automatizado”.

CSC EN EL SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN

Este ha sido el primer punto de contacto entre Bauhaus España y CSC. Para ambos, la experiencia ha sido muy enriquecedora y favorecedora. En este sentido, Antoni Vicente ha destacado: “Es la primera vez que hemos trabajado con CSC y sin duda ha sido una experiencia muy positiva. CSC también ha llevado a cabo la coordinación con Bauhaus Alemania y nuestro equipo demostrando un amplio conocimiento en la materia”. CSC tiene una amplia y dilatada experiencia en el sector de distribución

CIFRAS

79.000

empleados en toda Europa

200

centros en toda Europa

Presente en **14** países

5

centros de distribución en España

y retail. El proyecto llevado a cabo para la distribuidora alemana ha destacado debido a su internacionalidad y porque se ha trabajado con una empresa líder del sector de la distribución.

Según Koen Janssens, director de desarrollo de negocio de CSC, “el sector de distribución, gran consumo y retail es estratégico para CSC y por este motivo centramos gran parte de nuestra atención en la definición de soluciones específicas para él. En este contexto, la colaboración con Bauhaus nos permite fortalecer nuestro conocimiento y nuestra posición”.

CONTACT

MONTSERRAT MARTINEZ ZACARIAS // mmartinezzac@csc.com

FOCUS

ACERCA DE BAUHAUS

La valentía y el espíritu emprendedor forman parte de los principios y valores de Bauhaus. La compañía introdujo hace 40 años un concepto totalmente nuevo en Alemania en cuanto a la distribución de herramientas y materiales de construcción. En aquella época el cliente tenía que recorrerse varias tiendas especializadas para encontrar todo lo que pudiese necesitar en este sentido. Bauhaus ofreció por primera vez bajo un mismo techo todo lo que el cliente necesitaba, permitiendo realizar las compras de una forma mucho más agradable y relajada. Este concepto de éxito acabó extendiéndose por toda Europa y ha encontrado muchos imitadores. Sin embargo, Bauhaus sigue estando en primera línea en aquellos países en los que está presente: Alemania, Austria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Finlandia, Hungría, Islandia, Noruega, República Checa, Suecia, Suiza y Turquía.

Este artículo es el último de una serie acerca de las principales organizaciones mundiales y del uso que hacen de las tecnologías innovadoras. Durante medio siglo, CSC ha ido acumulando profundos conocimientos de los factores promotores de negocios y de las estrategias de liderazgo requeridos por las industrias verticales clave, y ha desarrollado una posición privilegiada en el momento de ayudar a las compañías a aplicar tecnologías que permitan respaldar sus estrategias empresariales.

¡ILUMINANDO LA SENDA HACIA EL FUTURO! SECTOR QUÍMICO, ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES

LA INFORMACIÓN ES EL ACTIVO QUE NOS AYUDA A ALCANZAR NUESTRAS METAS; ES DECIR, CRECIMIENTO, EFICACIA O CONFORMIDAD NORMATIVA. EN ESTOS MOMENTOS, SE OBSERVA UNA ONDA EXPANSIVA DE INFORMACIÓN QUE SE SUCEDE EN TODOS LOS SECTORES DE LA INDUSTRIA EN LOS PLANOS REFERENTES A PRODUCTOS QUÍMICOS, ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES (CENR POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) DONDE EL ÁMBITO DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA DESEMPEÑARÁ UN PAPEL DOMINANTE TANTO EN LA GESTIÓN DE DICHOS DATOS COMO EN LA CANALIZACIÓN DE LA FUERZA EXPANSIVA DE LA ONDA.

LA INDUSTRIA SE VUELVE CADA VEZ MÁS INTELIGENTE

Actualmente, la industria de servicios públicos se vuelve cada vez más “consumista” en la medida en que intenta recabar informaciones más detalladas acerca de sus usuarios. Contadores inteligentes y, más recientemente, la red de distribución inteligente, proporcionan a las distintas empresas de servicios públicos la oportunidad de entender y de modificar los hábitos de consumo de electricidad por parte de los consumidores. Los contadores recaban información varias veces cada hora, sentando así las bases para los patrones de consumo. Dichos patrones son utilizados por las empresas de servicios públicos para estar en posición de ofrecer tarifas variables y, por lo tanto, reducir los puntos de demanda máxima. Una mejor calidad de información resulta también ventajosa para los clientes: la tecnología está ahora lo suficientemente avanzada como para permitir que algunos consumidores soliciten presupuestos para poder obtener las tarifas de energía eléctrica más competitivas en aquellas jurisdicciones abiertas a una competencia comercial.

Por su parte, la industria de productos

químicos está descubriendo nuevos valores en el ámbito de los datos generados en planta y referentes a edificaciones. Esta información permite a las compañías supervisar y mejorar los procesos de fabricación, así como el consumo de energía. En el sector de las prospecciones mineras y de recursos energéticos, numerosas decisiones operativas están respaldadas por dispositivos situados a distancia que recogen constantemente datos de funcionamiento y rendimiento.

CÓMO OBTENER UNA MEJOR PERSPECTIVA

No basta con obtener los datos, también se necesita una manera rápida e inteligente de analizarlos, compartirlos y tomar las acciones necesarias en función de los mismos. Por ejemplo, en el ámbito de la explotación minera y de recursos energéticos, la recopilación y gestión de enormes cantidades de datos geofísicos, financieros y operativos resulta crucial para obtener el éxito. Estos datos se suelen compartir con las empresas asociadas, requiriéndose por lo tanto nuevas plataformas de colaboración que permitan una mayor transparencia, así como una toma de decisión más rápida y modelos

comerciales más flexibles.

La onda expansiva de la explosión de información en el sector de CENR apenas ha comenzado y se están introduciendo numerosas tecnologías competitivas. Existe una tendencia agresiva en nuestra industria que va más allá de los sistemas de transacción comercial y que se extiende hasta los sistemas operativos integrados con tecnología informática que cuentan con un elemento de vínculo, como por ejemplo arquitecturas orientadas al servicio (SOA), que proporcionan una perspectiva combinada de la función operativa y financiera, a menudo en tiempo casi real.

LA ECONOMÍA NO SUPONE UN FRENO PARA LA INDUSTRIA EN LO QUE A TECNOLOGÍA INFORMÁTICA SE REFIERE

Una tecnología informática que proporcione un mayor rendimiento operativo o una mayor eficacia continuará estando considerada como una inversión crítica en todos los sectores de la industria de CENR. Creemos que la comunidad empresarial continuará financiando áreas tales como las plataformas de la colaboración, gestión de datos de planta, eficacia energética, mejoras en la cadena de suministro y logística, así como en la

ENTORNO LEGISLATIVO: EL COSTE DE LA CONFORMIDAD

En la mayor parte del mundo, el entorno legislativo añade un elemento de complejidad adicional a los desafíos económicos ya existentes. El coste de la conformidad con las normativas, especialmente en aquellas áreas relacionadas con la seguridad de los empleados, productos y medio ambiente está cada vez más en alza. Las empresas se esfuerzan constantemente por proyectar una imagen ecológica y, como buenos administradores de su entorno, van más allá de la conformidad legislativa.

A este respecto, un enfoque de la empresa hacia la conformidad y sostenibilidad hecha posible por una tecnología informática estandarizada resulta más eficaz (y rentable) que los programas de normativas específicos.

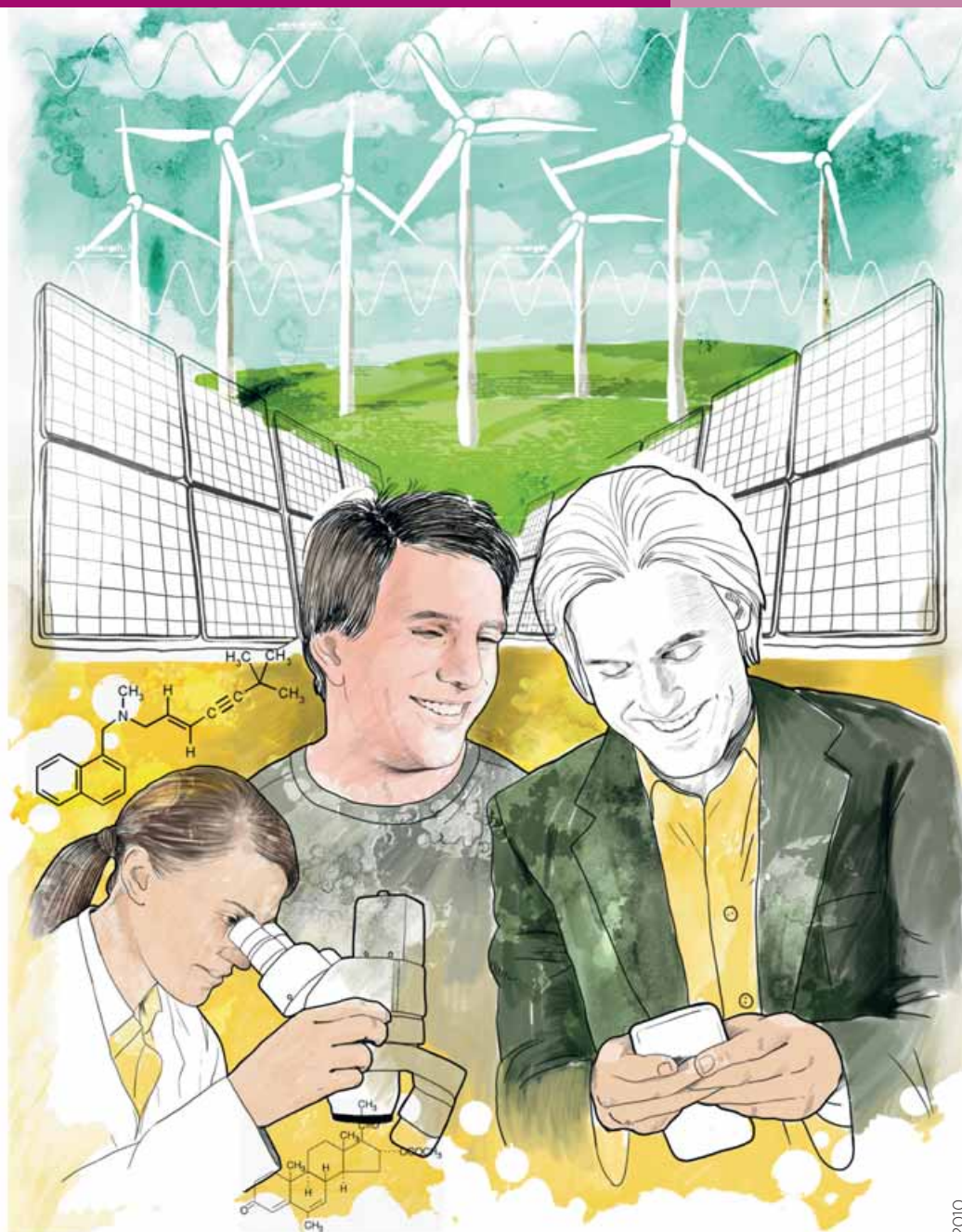
4

gestión de ciclos de beneficios; en particular, en lo referente a la gestión de deudas.

LAS NORMATIVAS Y EL MEDIO AMBIENTE DIRIGEN LOS DESAFÍOS

Las industrias de CENR deberán hacer frente en los próximos años a ciertos asuntos clave en materia de tecnología informática que estarán dirigidos en gran parte por los cambios medioambientales y legislativos. Las empresas de servicios públicos se esfuerzan para dar abasto a la creciente demanda de energía eléctrica, introduciendo para ello tecnologías denominadas híbridas y ecológicas. Se espera que la demanda aumente un 40% en los próximos 20 años a medida que la infraestructura actual va envejeciendo. Los equipos de tecnología informática se encargan de la automatización e implementación de dispositivos inteligentes en la red y de las tecnologías basadas en proceso, así como de la gestión de la información y de los datos relacionados con los comportamientos de consumo y patrones de utilización por parte de los consumidores.

Las empresas mineras y de recursos energéticos harán lo posible por encontrar métodos más eficaces de producir energía y utilizar recursos tanto tradicionales como alternativos. Sus equipos de tecnología informática deberán desarrollar y administrar una arquitectura de datos e información compleja para proporcionar a los usuarios comerciales los medios visuales necesarios que les permitan efectuar una toma de decisión rápida y precisa. Los equipos de explotación no disponen del tiempo necesario para estar esperando datos acerca de dónde encontrar combustibles o metales, ni cómo extraerlos rápida y eficazmente, ni tampoco cómo hacer que produzcan de manera segura y eficaz; por lo tanto, la tecnología informática deberá convertirse en un socio activo para alcanzar dichos objetivos. Las empresas de productos químicos y las refinerías se ven sometidas a crecientes presiones en materia de conformidad con las normativas en vigor y a la sostenibilidad



de una infraestructura operativa que sea a la vez eficiente y segura. Los equipos de tecnología informática colaboran activamente con las empresas de dicho sector para poder responder a las demandas de datos y requisitos de seguridad, así como para gestionar los datos que permitan identificar y minimizar los riesgos, permitiendo implementar automatizaciones de planta y efectuar

operaciones seguras, además de lograr transacciones puntuales y precisas con la consiguiente compilación y gestión de datos en segundo plano.

BOB WELCH
ES PRESIDENTE DEL GRUPO DE PRODUCTOS QUÍMICOS, ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES DE CSC

Extracto de un artículo publicado originalmente en la edición especial para el 50º aniversario de CSC World

DIRECTORES FINANCIEROS: LAS PRIORIDADES A CONSIDERAR DESPUÉS DE LA CRISIS

LA TERCERA EDICIÓN DEL BARÓMETRO FINANCIERO DE CSC ACABA DE PROPORCIONAR SUS LECCIONES. TRAS EL ANÁLISIS REALIZADO EN COLABORACIÓN CON CEGID, LA TRIBUNE Y TNS SOFRES, LOS DAF (DIRECTORES ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS) APARECEN COMO LOS GRANDES AVALISTAS DEL RENDIMIENTO PERDURABLE DE SUS EMPRESAS.

¿RESURGIMIENTO O RUPTURA?

Tras un año 2009 especialmente complicado, el Barómetro Financiero revela la necesidad de integrar las lecciones extraídas de la crisis en un marco caracterizado por una falta de visibilidad. Para los sectores asentados sobre una lógica de resurgimiento, los directores financieros deberán con escasos márgenes de maniobra financiera, optimizar la eficacia de los

procesos de producción a fin de mantener un balance equilibrado. Para otros, se impone una lógica de ruptura: el director financiero se convierte en avalista de un rendimiento perdurable o que debe saber barajar acertadamente solvencia y rentabilidad, además de combinar crecimiento y aceptación de riesgos para poder garantizar la perpetuidad de la empresa.

DAR PRIORIDAD AL CONTROL DE RIESGOS

El control de dichos riesgos sigue suponiendo el principal desafío para los departamentos financieros (96%). Enfrentados a una crisis que no hace sino favorecer las acciones fraudulentas, los DAF refuerzan su protagonismo en la dirección de la empresa, involucrándose aún más en la gestión de riesgos y en la implementación de una política que garantice los principios éticos. En 2010, están menos interesados en la problemática de financiación y seguridad informática y participan en mayor grado en la difusión de la cultura financiera a los efectivos operacionales a través de la comunicación interna, haciendo hincapié sobre los riesgos

FOCUS

RECUADRO: UNA FUNCIÓN EN PLENA EVOLUCIÓN

En su papel de interlocutores privilegiados de los inversores, los directores financieros siguen contando con los conocimientos y experiencia para reducir los costes, controlar las deudas, renegociar las deudas, optimizar la necesidad de un fondo de operaciones. Además, la crisis no ha hecho sino evolucionar su papel en la empresa. Actualmente, deben concentrar aún más su atención en la gestión cotidiana de la liquidez financiera para controlar y cubrir mejor las necesidades de la empresa en lo referente a capital.

Sobre todo, después de haberse concentrado en estas operaciones a corto plazo (reducción de costes, informes de inversión...), deberán dedicarse a nuevas actividades y proyectos cuyo objetivo sea garantizar la perpetuidad de la empresa. Se trata de un papel de referencia y alerta que se ve favorecido por una posición de avalista, no sólo de la estrategia financiera, sino también del rendimiento perdurable, y que los coloca en primera línea para poder prestar asistencia a la Presidencia y Dirección General de la empresa a la hora de definir una estrategia más a largo plazo dentro un contexto financiero incierto.



en materia de clientela y aquellos vinculados con las normativas en vigor.

INDICADORES QUE DEBEN MEJORARSE

Con el propósito de hacerse más útiles ante el conjunto de sus interlocutores internos, los departamentos financieros deben producir de forma cada vez más rápida diferentes tipos de información, cuya relevancia (86%) deben esforzarse continuamente en mejorar. Para agilizar el proceso y responder eficazmente a las demandas del ejecutivo empresarial (84%), los directores financieros deben optimizar sus procesos y asegurarse de que los datos generados por los sistemas informáticos son fiables. Hoy en día, no sólo en estos proyectos de optimización de los procesos, sino también en los criterios de evaluación del rendimiento de los departamentos financieros, los retrasos superan lo establecido en las reglamentaciones.

RUPTURA EN LO REFERENTE AL CONTROL FINANCIERO

Finalmente, la crisis incita a pasar de una estrategia centrada en la rentabilidad a corto plazo a otra estrategia orientada

más bien a medio y largo plazo. Según el barómetro, la perspectiva temporal privilegiada ha dejado de ser mayormente entre 1 y 3 meses (49%) para pasar a ser de 3 años (55%). Para poder ofrecer una mayor visibilidad a la empresa, integrar la dimensión temporal en la estrategia empresarial y tener más en cuenta el concepto de desarrollo sostenible, se hace necesario implementar una auténtica ruptura con

el control financiero. Ruptura con las perspectivas temporales (38%) y también con otros aspectos: la atribución de responsabilidad (39%), los grandes indicadores financieros, así como los indicadores o las actividades encubiertas.

“Durante un período de crisis, se requiere de los financieros que además de ser contables, sean también asesores. Se espera de ellos que proporcionen innovaciones, vayan más allá del mero hecho de ofrecer cifras para convertirse en generadores de ofertas y aportar soluciones alternativas. A este respecto, la crisis constituye una verdadera oportunidad; es decir, la ocasión de reexaminar totalmente el planteamiento. Permite liberar energía e invita a comparar las distintas opiniones, no deja de ser una fase potencialmente muy fértil.”

JUAN-LOUIS FLAMAND; PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL DE VALVE PRÉCISIÓN EN EL BARÓMETRO

CONTACT

FRÉDÉRIC PICHARD // fpichard@csc.com

¿CUÁL ES EL FUTURO DE LA ECONOMÍA GLOBAL? ¿CÓMO ESTÁN REACCIONANDO HASTA AHORA LAS EMPRESAS? ¿CUÁLES SON SUS EXPECTATIVAS PARA EL AÑO QUE VIENE? PARA NUESTRO BARÓMETRO DE DIRECTORES FINANCIEROS HEMOS DECIDIDO CENTRARNOS EN UNA EMPRESA CUYOS PRODUCTOS FORMAN PARTE ACTUALMENTE DE NUESTRA VIDA COTIDIANA EN TODO EL MUNDO. ¿QUIÉN PODRÍA PONER MEJOR EL DEDO EN LA LLAGA DE LA ECONOMÍA MUNDIAL QUE MICROSOFT; LA EMPRESA QUE HA ESTABLECIDO LOS CIMIENTOS DE LA REVOLUCIÓN INFORMÁTICA Y QUE HA MARCADO LA PAUTA DE LA TOTALIDAD DEL MERCADO TECNOLÓGICO? CONVERSAMOS CON **PETER KLEIN; VICEPRESIDENTE CORPORATIVO Y DIRECTOR FINANCIERO DE MICROSOFT**, ACERCA DE LOS DESAFÍOS IMPUESTOS POR LA CRISIS ECONÓMICA Y SOBRE CÓMO LES ESTÁ HACIENDO FRENTE.

¿CÓMO HA REACCIONADO MICROSOFT A LA CRISIS ECONÓMICA?

PETER KLEIN : El gran desafío desde una perspectiva de estrategia empresarial ha consistido en decidir cómo lograr equilibrar la gestión en una crisis a corto plazo (es decir, cómo gestiona su estructura de costes y cómo gestiona a nivel cultural lo que implica para su empleados) y mantener el deseo de seguir invirtiendo a largo plazo en aquellas estrategias que estima que le garantizarán un éxito futuro y le ayudarán a resurgir con más fuerza pase lo que pase. Por otra parte ganamos en agilidad. Una de las cosas que hicimos de manera diferente el año pasado fue una mayor planificación de posibles escenarios. Esto supuso plantearnos diferentes resultados hipotéticos e imaginarnos cómo tendríamos que enfrentarnos a los mismos. A medida que veíamos de forma más clara el modo en que la economía iba progresando, nos íbamos formando una mejor idea de cómo planificar nuestros recursos de la manera más apropiada posible.

¿CUÁLES FUERON SUS PRINCIPALES DESAFÍOS COMO DIRECTOR FINANCIERO CUANDO SE PRODUJO LA CRISIS?

P. K. : Lo más importante fue ese equilibrio entre conseguir gestionar una crisis a corto plazo y mantener el objetivo de nuestra estrategia a largo plazo. Lo que hice en mi caso fue trabajar con nuestro equipo de altos directivos para definir aquellas medidas y acciones particularmente específicas que deberían tomarse a corto plazo. Era necesario que estuvieran relacionadas con obtener mayores cuotas de mercado, demostrar a nuestros clientes la manera de ahorrar dinero y cambiar nuestra estructura de costes a corto plazo; todo ello sin dejar de dar prioridad a nuestras inversiones a largo plazo. El papel de un director financiero resulta ahora más complicado que antes. Contamos con una

estrategia empresarial, estamos sometidos a controles y normas de conformidad y, además, tenemos ahora que gestionar nuestra estructura de costes de una manera más proactiva y con mayor implicación personal. Por otra parte, en lo que a nuestro planeamiento estratégico se refiere, los procesos han permanecido en su mayoría invariables. Resulta excelente poder ofrecer dicha solidez a sus empleados; incluso en tiempos de crisis, ya que proporciona un grado de estabilidad que les permite hacer los planes necesarios para enfrentarse a la situación. El mayor desafío (y he escuchado lo mismo de boca de otros directores financieros con los que he hablado) durante el año pasado fue lograr el equilibrio entre seguir siendo conservador y atreverse a romper los esquemas. Encontrar el equilibrio perfecto fue sin lugar a dudas lo más difícil. ...Y lo sigue siendo.

¿DESDE LA CRISIS, CUAL DE SUS ACCIONES PODRÍA DESCRIBIRSE COMO REALMENTE NOVEDOSA?

P. K. : Lo explicaré desde dos perspectivas distintas. La primera perspectiva es a un plazo relativamente corto. Hace aproximadamente un año, cuando nos dimos cuenta de la trayectoria que seguía la economía, tomamos algunas decisiones extremadamente rápidas. Por lo tanto, en el transcurso de varios meses, logramos liberar miles de millones de dólares

de nuestra estructura de costes. La segunda acción se basó en una perspectiva de planificación estratégica a un plazo más largo, de entre seis y nueve meses, modificamos de forma dramática la manera en que estábamos asignando nuestros recursos de cara a proyectos estratégicos clave. En algunos casos, procedimos a retirar productos del mercado y proporcionamos recursos en otras áreas más novedosas e innovadoras.

¿CUÁLES SERÁN SUS PRIORIDADES PARA ESTE AÑO?

P. K. : En realidad no tienen precedentes: Tenemos que concentrarnos en tres áreas donde las tendencias avanzan a paso de gigante. Una de ellas es el concepto de macroeconomía y las tendencias que se están sucediendo en la misma. Por otro lado está la tecnología, ya que somos una empresa tecnológica y las tendencias en este ámbito evolucionan muy deprisa. Finalmente, está el modelo comercial. El gran reto para nosotros a nivel empresarial y sin duda como organización financiera que ayuda a dirigir la empresa, consiste en determinar con exactitud lo que está sucediendo en las tendencias que siguen dichas áreas. Tenemos que evaluar cómo ello afecta nuestras actividades como empresa. En realidad nos está forzando a ser más previsores con respecto a nuestra filosofía de inversión futura.

FOCUS

Antes de convertirse en director financiero de Microsoft, Peter Klein era vicepresidente corporativo y director financiero de la división comercial de Microsoft. En dicho cargo, era responsable del rendimiento financiero del departamento, el cual incluía el Sistema de Microsoft Office, Comunicaciones Unificadas, Soluciones Comerciales de Microsoft y otros sectores empresariales. Con anterioridad, P. Klein fue director financiero del Grupo empresarial de herramientas y servidores de Microsoft.

P. Klein entró a formar parte de Microsoft tras trabajar 13 años en el sector de finanzas corporativas en la región de Seattle, sobre todo en el ámbito de comunicaciones y tecnología. Ostentó altos cargos en McCaw Cellular Communications, Orca Bay Capital y varias otras nuevas empresas.



“EL EQUILIBRIO ENTRE GESTIONAR UNA CRISIS A CORTO PLAZO Y MANTENER EL OBJETIVO DE NUESTRA ESTRATEGIA A LARGO PLAZO”

PETER KLEIN
DIRECTOR FINANCIERO MICROSOFT

¿CUÁL ES SU APP-TITUD?



Basta con mirar alrededor para poder identificar fácilmente a aquellos que son propietarios de Smartphones (teléfonos inteligentes). Suelen ser aquellos que están actualizando su estado en Facebook mientras ejercitan sus músculos en la cinta andadora del gimnasio o aquellos que no paran de pasar frenéticamente las páginas en la pantalla de su teléfono inteligente para intentar encontrar un restaurante de comida tailandesa económico donde almorzar. Adquiriendo las 150.000 aplicaciones disponibles en la tienda de aplicaciones (Apps) de Apple, podrá transformar su teléfono en una flauta, una lupa, un nivel de un carpintero, un lector de códigos de barra o en un cuentakilómetros para hacer footing. Con la lealtad hacia las principales marcas en juego, los rivales de Apple se esfuerzan denodadamente en no quedarse rezagados en la creciente carrera por las mejores aplicaciones. BlackBerry; propiedad de la compañía RIM y que todavía posee la mayor cuota del mercado en lo referente a usuarios empresariales, ofrece más de 8.000 "apps". Por otra parte, los propietarios del nuevo Android comercializado por Google pueden elegir entre 18.000 "apps"... y la cuenta va en aumento. Se espera que los tres dispositivos mencionados terminen haciendo mella en el enorme 50% de cuota de mercado mundial en el mercado de teléfonos inteligentes actualmente ostentado por el sistema operativo Symbian de Nokia. Los Smartphones han dejado de considerarse unos juguetes caros utilizados para publicar mensajes en Internet y descargar vídeos de YouTube. Los distribuidores están desbordados con las posibilidades ofrecidas por las funciones GPS de los teléfonos inteligentes para propósitos de publicidad a escala local. No es de extrañar que los datos demográficos de los usuarios de teléfonos inteligentes hayan conseguido de manera manifiesta atraer la atención del sector de servicios financieros.

LAS PRINCIPALES COMPAÑÍAS DE SEGURO CAUSAN SENSACIÓN

Hace casi dos años, los principales bancos minoristas fueron los primeros en participar en la carrera por las "apps", permitiendo a sus clientes comprobar sus estadillos de cuenta,

pagar facturas, transferir fondos y modelar préstamos a través de teléfonos inteligentes. Durante los últimos nueve meses, las principales compañías de seguros de automóviles se han sumado a esta carrera con unas "apps" centradas sobre todo en hacer que el proceso de gestión de las reclamaciones funcione de la manera más fluida posible. Por ejemplo, aquellas personas que deseen efectuar una reclamación bajo la cobertura de su póliza de seguros, podrán utilizar sus teléfonos inteligentes para dar parte de un accidente de coche, enviar fotografías de la escena del accidente y definir su ubicación exacta para facilitar la labor de los servicios de grúa o recogida de vehículos. Otras nuevas "apps" innovadoras incluyen una calculadora para determinar la paga de jubilación ofrecida por la compañía de seguros de vida AXA Equitable, así como una herramienta de pago de USAA (United Services Automobile Association) que permite a los asegurados pagar facturas con tan sólo cargar una foto de sus cheques. Para poder prestar apoyo a sus numerosos clientes del sector de los seguros, CSC introdujo en 2009 su primera "app" móvil para seguros que puede visualizarse en un teléfono inteligente visitando la página <http://mobile.csc.com> (nombre del usuario y contraseña: gsachar). Esta nueva "app" de CSC; disponible para su descarga a modo de versión de demostración desde las tiendas en línea "iTunes App Store" y "BlackBerry App World", permite a los consumidores visualizar pólizas de seguro de vida y de automóviles, incluida información e historial de facturación, cobertura y límites de las pólizas, así como información de contacto desde un mismo sitio.

CÓMO GESTIONAR COSTES Y RIESGOS

Si se mira detenidamente, la tecnología que hace posible estas "apps" no es nueva en absoluto. Por el contrario, son el resultado de una convergencia de los avances logrados durante la última década: hardware de uso fácil, entornos de sistemas abiertos y estándares unificados para el intercambio de datos. Los agentes y consumidores pueden a partir de ahora comunicarse entre sí utilizando sofisticados sistemas de procesamiento que hasta hace poco sólo estaban al alcance de empleados de oficinas de apoyo y centros de llamadas. Actualmente,

al crear adaptadores especiales para conectarse a estos sistemas, las compañías aseguradoras pueden identificar prácticamente cualquier tipo de servicio (pago de facturas, adición de otro vehículo a una póliza o solicitud de una nueva tarjeta de seguros) y ofrecerlo tanto sus agentes como a sus clientes.

A LA BÚSQUEDA DE VÍAS TOTALMENTE NUEVAS

Una vez que las compañías de seguros han convertido dichos servicios en "apps", no existe límite alguno en las diferentes maneras en que pueden utilizarse una y otra vez. Por ejemplo, la misma "app" utilizada para comparar cuotas de pólizas entre compañías de seguros podría descargarse en el teléfono inteligente de una persona con escritos de blogs acerca de las posibles maneras de reducir los costes del seguro para después ser recogida y compartida por millares de usuarios de Facebook. La excitante perspectiva del fenómeno de los teléfonos inteligentes estriba en que combina tecnología móvil, navegación en Internet y red de comunicación social en un mismo dispositivo. De manera distinta a lo que sucedía en los comienzos de la era Web allá por los años 90 cuando los servicios basados en Internet eran algo apetecible de poseer pero no esenciales, las denominadas "apps fatales" tienen la capacidad para convertirse de la noche al día en una especie de virus y establecer el estándar de todas las "apps" futuras. El desafío que se vislumbra para las instituciones de servicios financieros consiste en saber cómo moldear adecuadamente esta nueva vía emergente para acaparar este prometedor segmento de agentes, asegurados y clientes potenciales. Sus expectativas crecen con cada lanzamiento de una nueva "app". Para poder llegar a todo el mundo, será necesario optar por un enfoque de múltiples vías, utilizando una proyección que vaya más allá de las oficinas de los agentes, con una fuerte presencia a través de los portales de Internet de la empresa y, por supuesto, en los almacenes de "apps".

OBRA DE CAL HARRISON, director de servicios editoriales, departamento de marketing y comunicaciones
Extracto de un artículo publicado originalmente en CSC World

SIEMPRE ATENTO A LAS TENDENCIAS

GLOBAL BUSINESS SERVICES

CSC SE DOTA DE UN CONSEJO DE ASESORAMIENTO EUROPEO PARA IMPULSAR SU REFLEXIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORAR LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS

El hecho de poder codearse con los miembros de este "Grupo de expertos" permite a CSC mejorar su estrategia y descifrar con mayor precisión las rupturas que se suceden sobre los modelos económicos, operativos y tecnológicos. Siempre atento a las tendencias, CSC adapta constantemente sus gestiones de transformación y servicios para responder de manera más acertada a las problemáticas de sus clientes.

CSC considera esencial escuchar atentamente las expectativas de los directivos, a fin de estar en posición de elaborar soluciones de alto valor añadido para sus actividades. Gracias a sus experiencias de alto nivel en lo referente a toma de decisiones en empresas o administraciones del Estado, los miembros del Consejo de asesoramiento europeo (European Advisory Board) poseen la capacidad de definir los elementos clave que atañen a los clientes de CSC. De esta manera, CSC se dota de los medios necesarios para acometer de lleno los desafíos que acechan a sus clientes en un futuro relativamente próximo.

Basándose en las conclusiones recopiladas por CSC en su Barómetro Ejecutivo Europeo (Executive European Barometer) 2010, los miembros del Comité Consultivo, apoyado por Claude Czechowski; presidente a nivel mundial de servicios consultoría y soluciones empresariales de CSC, centraron las reflexiones de su primera reunión (celebrada en marzo de 2010) en las innovaciones tecnológicas y su papel fundamental en el respaldo a las transformaciones de mercados, empresas y administraciones. Los resultados de dichos trabajos serán próximamente objeto de publicación.

EL "EUROPEAN ADVISORY BOARD" ESTÁ FORMADO POR EMINENTES DIRIGENTES DE LAS ESFERAS PRIVADA Y PÚBLICA DE TODA EUROPA

FRANCO BASSANINI

Antiguo Ministro italiano de la Administración Pública y de la Reforma del Estado, Presidente de la Caja de Depósitos y Préstamos italiana y Presidente de la Fundación Astrid.

PHILIPPE CITERNE

Antiguo Director General delegado de Sociétés Générale, Vicepresidente no ejecutivo del Grupo Accor.

THIERRY MOULONGUET

Director General adjunto y Director Financiero del Grupo Renault - Nissan.

DIDIER REYNDERS

Viceprimer Ministro y Ministro de Finanzas en Bélgica y miembro del ECOFIN.

SOBRE **CSC**

CSC es uno de los líderes mundiales como proveedor tecnológico de soluciones empresariales y servicios. Con la gama más amplia de capacidades, CSC ofrece a sus clientes las soluciones más adecuadas para gestionar la complejidad de su negocio y alcanzar sus objetivos a fin que puedan concentrarse en su actividad principal, colaborar con partners y clientes y mejorar sus operaciones. CSC pone especial atención en entender las necesidades de sus clientes y movilizar expertos con verdadera experiencia para trabajar con ellos. CSC es independiente de proveedores, suministrando aquellas soluciones que mejor se adaptan a las exigencias únicas de cada cliente.

Durante más de 50 años, clientes de todos los sectores de la industria, tanto del sector privado como público, alrededor de todo el mundo han confiado en CSC para la gestión sus procesos de negocio, la externalización de sus sistemas de información, la integración de sistemas y servicios de consultoría.

La compañía cotiza en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo "CSC".

REGIONAL HEADQUARTERS

Immeuble Balzac
10, place des Vosges
92072 Paris-La Défense Cedex
+33 1 55 70 70 70

España

Av. Diagonal, 545 Planta 6
08029 Barcelona
+ 34 93 4930900

C/ Pedro Teixeira 8 - 5
28020 Madrid
+34 91 5553500

CSC Asturias IT Service Center
Valle de Tamón, s/n
33469 Avilés
+34 985 124101

Bélgica

Hippokrateslaan 14
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 2 714 7111

Francia

Immeuble Balzac
10 Place des Vosges
92072 Paris La Défense Cedex
+33 1 55707070

Axe Liberté
14 place de la Coupole
94227 Charenton
+33 1 43 53 57 57

Aéropôle
Bâtiment 5,
2e étage
5 Avenue Albert Durand
31700 Blagnac
+33 5 67 69 89 00

Italia

Centro Direzionale Milanofiori
Strada 3, Palazzo B1
20090 Assago (MI)
+39 0257775.1

Via Paolo di Dono 73
00142 Roma
+39 06 515061

Via San Crispino 28
35129 Padova
+39 049 6983111

Strada Pianezza 289
10151 Torino
+39 011 4904768

Luxemburgo

5 rue Eugène Ruppert
L-2453 Luxembourg
+352 24 834-1

Portugal

Lagoas Park, Edifício 1
2740-264 Porto Salvo
+351 21 00 40 800

CSC HEADQUARTERS

América

3170 Fairview Park Drive
Falls Church, VA. 22042
United States
+1 703 876 1000

Europa, Medio Oriente, África

Royal Pavilion
Wellesley Road
Aldershot, Hampshire GU11
1PZ
United Kingdom
+44(0)1252.534000

Australia

26 Talavera Road
Macquarie Park, NSW 2113
Australia
+61(0)29034.3000

Asia

20 Anson Road
#11-01 Twenty Anson
Singapore 079912
+65 6221 9095

