

# AbastNEWS

Revista corporativa de Abast Grup

SEPTIEMBRE 2010

## SUMARIO

**Premio al Mejor Canal Indirecto de Avaya**

pág 9

**Implantación global de Gestión del Servicio en PELAYO**

pág 10

**El MACBA incorporará Oracle E-Business Suite a su sistema informático**

pág 12

**FUNDERÍA CONDALS aporta calidad a sus procesos de gestión con IBM Cognos 8**

pág 14

**Nuevas certificaciones y alianzas**

págs 2 y 4

**Nuevos servicios de soporte hardware**

pág 3

**Novedades en los HP Integrity servers**

pág 3

**Revisión de la traducción de ITIL v3**

pág 5

**Cómo iniciarse en las mejores prácticas de la Gestión de TI**

pág 6

**Eventos con Avaya y HP Software**

pág 8



**ABAST  
GRUP**

## Abast Solutions, partner Platinum de Oracle

Tras los cambios que Oracle ha realizado este año en su nuevo programa de partners, Abast Solutions se ha convertido en uno de los pocos integradores en España acreditado como Partner Platinum, la categoría élite del canal certificado del fabricante líder en software empresarial.



**Platinum  
Partner**

Desde el año 2001 Abast Solutions forma parte del canal certificado de Oracle como especialista en las aplicaciones de gestión empresarial Oracle E-Business Suite, JD Edwards Enterprise One y Oracle Siebel CRM On Demand, y también como partner de tecnología Oracle, prestando servicios para bases de datos Oracle, desarrollando aplicaciones a medida basadas en Oracle Application Server, implantando soluciones de inteligencia empresarial basadas en las herramientas Business Intelligence de Oracle, y realizando proyectos de gestión documental y de contenidos con las soluciones ECM de Oracle.

En la actualidad Abast Grup dispone de un equipo de más de 60 profesionales agrupados en diferentes perfiles y dedicados íntegramente a las aplicaciones y la tecnología Oracle. Nos avalan más de 200 proyectos y numerosos servicios de instalación, configuración, desarrollo, tuning de bases de datos, migraciones y actualización de versiones, auditorías, mantenimientos proactivos y reactivos, así como otros servicios de alta cualificación y especialización.

### Expertos en E-Business Suite

Por número de implantaciones y recursos técnicos, Abast Solutions se ha convertido en el partner de referencia en España para las soluciones de gestión Oracle E-Business Suite.

### Servicios para bdd Oracle

Este año Abast Solutions y Oracle han realizado una campaña conjunta para informar de las novedades de la versión 11g y las opciones de la suite de base de datos para aspectos como la protección de datos, el control de acceso, la gestión de usuarios y la alta disponibilidad.



## Abast Grup es IBM Premier Business Partner

Abast Solutions y Abast Systems consiguen la categoría de máximo nivel como partners de negocio de IBM Software gracias a las certificaciones técnicas y desarrollo de proyectos en las áreas de IBM Lotus Software e IBM Cognos Software.

La completa integración de Cognos en la estructura de IBM, después de que el gigante azul adquiriera la compañía canadiense en 2008, ha significado también la unificación de sus programas de partners. Abast Solutions, uno de los partners de

Cognos más importantes y con más tradición en España (desde 1994), ha sumado sus certificaciones y experiencia en estas herramientas de BI a las que las compañías del grupo ya poseían en otras áreas de la división de Software de IBM (principalmente

IBM Lotus Software e IBM WebSphere Software), alcanzando de esta manera la máxima acreditación posible dentro del canal certificado de IBM.



## Nuevos servicios de soporte hardware de Abast Systems

**La compañía afianza su apuesta por los servicios de soporte y mantenimiento y ofrecerá a partir de este otoño también servicios de soporte y reparación de hardware. La certificación como HP Authorized Service Partner permite a Abast Systems prestar directamente servicios de soporte para servidores y sistemas de almacenamiento asociados a la garantía de fábrica y a los paquetes de soporte (HP Care Pack) de este fabricante.**

Los especialistas en servicios de HP son empresas altamente cualificadas, con técnicos certificados y que cuentan con el sello de conformidad HP Authorised Service Partner para satisfacer las necesidades de los

clientes a través de servicios de mantenimiento centrados en los productos, las garantías y los niveles de servicios HP Care Pack.

Abast System, como HP Authorised Service Partner, podrá proporcionar

de este modo directamente servicios de soporte hardware a empresas (conocidos como break-fix) a través de la cartera de HP.



## Grandes novedades en la familia de servidores HP Integrity

El procesador Intel Itanium 9300, conocido también como Tukwila, es el primer procesador de la línea Itanium con cuatro cores. Incorpora nuevas instrucciones para mayor estabilidad, disponibilidad y capacidad de servicio, y cuenta con funciones específicas para virtualización.

Construidas sobre la nueva Arquitectura HP Blade Scale que abarca servidores, almacenamiento y networking, estas soluciones proporcionan la primera Infraestructura Convergente de misión crítica de la industria. Esto representa la mayor actualización en la arquitectura de HP Integrity de la última década.

Esta arquitectura permite a las organizaciones desplegar, automatizar y gestionar una completa gama de aplicaciones, dentro de un mismo chasis y utilizando los mismos

**HP presentó el pasado junio nuevas soluciones HP Integrity que mejoran notablemente el nivel de servicio, proporcionando hasta un 100% de disponibilidad de las aplicaciones y simplificando el entorno informático de misión crítica. Los nuevos servidores HP Integrity, basados en procesadores Intel Itanium serie 9300, permiten superar las limitaciones que existen actualmente en lo que se refiere a flexibilidad, escalabilidad y disponibilidad y, al estar basados en la revolucionaria arquitectura Blade Scale, ofrecen la primera infraestructura convergente para entornos críticos existente en el mercado. Abast Systems, como HP Computing Systems Specialist, pone ya a disposición de sus clientes estas soluciones.**

componentes, herramientas y procesos. Con un entorno único de gestión pueden mantener un control sólido de toda la infraestructura TI.

HP es el único fabricante que cuenta con una plataforma BladeSystem unificada que permite abarcar desde x86 a HP Superdome 2 (el top-end de su gama de servidores). Como resultado, los clientes de HP pueden crear centros de datos que les permiten reducir el tiempo en las operaciones, para poder así concentrar

sus recursos en impulsar la innovación para hacer frente a las necesidades del negocio.



## Nuevas alianzas y certificaciones como expertos en virtualización

**Abast Systems renueva sus certificaciones como Partner Enterprise de VMware y HP Gold Preferred Partner Virtualization Specialist, incorpora a su oferta las soluciones de Veeam para la gestión de infraestructuras virtualizadas y obtiene también la nueva competencia de especialista en Virtualización dentro del programa de Microsoft Gold Certified Partner.**



Virtualization

2010  
Preferred Partner  
GOLD



Virtualization  
Specialist

### Especialistas en virtualización

El esfuerzo en formación y certificación de los profesionales de Abast Systems y las referencias de proyectos desarrollados durante el pasado curso han permitido a la compañía renovar las acreditaciones como **VMware Enterprise Solution Provider** y **HP Gold Preferred Partner Virtualization Specialist** y conseguir además la nueva certificación como **especialista en virtualización** dentro del programa de **Microsoft Gold Certified Partner**.

Todo ello posiciona a Abast Systems como uno de los principales expertos en España en proyectos y soluciones de virtualización de infraestructuras tecnológicas basadas en la tecnología de las compañías líderes en este mercado.

### Gold Pro Partner de Veeam

Abast Systems se ha convertido también en parte del canal certificado de Veeam, una compañía internacional que cuenta ya con más de 10.000 clientes en todo el mundo.

Con esta nueva alianza Abast System amplía su oferta de soluciones ofreciendo a sus clientes la potente suite de productos tecnológicos de Veeam para optimizar la gestión de

entornos virtualizados con VMware, entre los que se incluyen:

- Veeam Backup & Replication, que combina backup y replicación de servidores VMware ESX en un único producto.
- Veeam Monitor, el nuevo estándar para la Monitorización de rendimiento VMware ESX-ESXi, planificación y resolución de problemas para toda su infraestructura virtual VMware.
- nworks Management Pack y nworks Smart Plug-in para VMware, soluciones que permiten respectivamente monitorizar su plataforma VMware desde Microsoft Operations Manager o HP Operations Manager, aprovechando así la inversión realizada en alguno de estos sistemas de gestión.
- Veeam Reporter, La primera solución de Gestión de cambios e informes VMware Enterprise que proporciona automatización para la generación de informes y control de cambios en su Infraestructura virtual VMware



## Abast Systems participa en la revisión de la traducción al castellano de ITIL V3

**Ferran Puentes, Director de Servicios de Abast Systems, ha participado junto con otros cuatro profesionales de la unidad de negocio Integrity IT especialistas en las buenas prácticas de las TI, en la revisión de la traducción al castellano del libro "Estrategia del servicio", uno de los cinco tomos que compone la nueva edición de ITIL v3.**



Ha sido prácticamente un año de trabajo, pero finalmente el pasado marzo se anunció la disponibilidad de los cinco libros oficiales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL V3 en Castellano.

"Estrategia del servicio" pretende dar una visión de ITIL que alinea el negocio y la informática para que cada aspecto obtenga lo mejor del otro, ahondando en temáticas como la estrategia de Gestión del servicio y la planificación del valor, la relación de la estrategia de servicio informático con las necesidades empresariales y la planificación e implementación de la estrategia del servicio.

Los otros cuatro tomos que componen el manual de ITIL V3 son "Diseño del servicio", "Transición del servicio", "Operación del servicio" y "Mejora continua del servicio".

La traducción ha sido una iniciativa del Comité de Publicaciones itSMF España de la cual Abast Systems es miembro, en colaboración con APM y TSO y significa un importante avance en la difusión de este marco de buenas prácticas en el mercado hispanoparlante.

Ferran Puentes, Director de Servicios de Abast Systems, y varios integrantes de la unidad de negocio Integrity IT, la división de Abast Systems

especializada en proyectos de auditoría y consultoría de gestión de Servicios TIC, participaron activamente en el proceso de revisión de la traducción al español del libro "Estrategia del servicio" con el objetivo de impulsar el desarrollo y la difusión del conocimiento de estas áreas en las organizaciones de TI españolas.

La elección de este tomo no fue casual, sino que se debe especialmente al interés que para este departamento supone esta fase del ciclo de vida en el aseguramiento de la calidad de los servicios TI y como fuente principal de la reducción de

costes de operación durante la vida del servicio.

En relación a su colaboración en esta iniciativa Ferran Puentes declara que *"El poder haber tenido la oportunidad de participar en la revisión de uno de los manuales que componen la última versión del libro de metodología ITIL ha sido un honor, teniendo en cuenta que está considerado como el libro de referencia a nivel internacional en la manera de hacer de los departamentos de informática de cualquier empresa que quiera gestionar con excelencia los sistemas TIC."*

### ITSM Forum y Abast Systems

Abast Systems forma parte desde el año 2003 de la organización mundial que se encarga del mantenimiento y evolución de la metodología ITIL, el ITSM Forum. En noviembre de 2005 se constituyó en miembro fundador del capítulo español del ITSM Forum y en noviembre de 2006 en miembro fundador del capítulo regional catalán del ITSM Forum.

Profesionales de Abast Systems ya participaron anteriormente en la revisión

de las traducciones de los libros ITIL v2 del inglés al español y también en el proceso editorial, en la fase de redacción o en el de aseguramiento de la calidad, de numerosas publicaciones relacionadas con la Gestión de Servicios TI y el Gobierno de las TIC.



## Cómo iniciarse en las mejores prácticas de la Gestión de TI



por David Ortega, Director de Negocio de Integrity IT, división de servicios de consultoría y auditoría TI de Abast Systems

**En este artículo pretendemos dar una serie de orientaciones sobre cómo iniciarse en las mejores prácticas de gestión de servicios de TI cuando el departamento de TI es reducido. Las organizaciones de TI de este tipo tienen una serie de retos que los estándares y metodologías de gestión pueden ayudar a abordar. En estos casos no es tan importante el aspecto de cambio cultural como la necesidad ineludible de implantar estas prácticas de la manera más práctica y sencilla posible.**

El objetivo de cualquier organización o departamento de TI consiste en proporcionar Servicios de TI de calidad a un coste adecuado, en base a los requerimientos y/o necesidades de la organización. Una buena gestión de los servicios de TI permite incrementar la calidad de los mismos y mejorar la satisfacción de los usuarios y clientes, consiguiendo que la percepción del departamento de TI mejore y proporcionando un mayor retorno de las inversiones de TI. ¿Qué deberíamos hacer entonces para conseguirlo?

### Establecer la perspectiva

Como primer paso es imprescindible tener claro qué Servicios de TI se proporcionan y soportan y cómo se hace. Para ello, será necesario identificar exactamente qué servicios se están proporcionando, tratando de obtener para cada uno de ellos una información detallada: descripción, objetivos, procesos de negocio soportados, a quien va dirigidos, horarios, activos que soportan el servicio, relación con terceros...

Dispondremos así de un Catálogo de Servicios que nos proporcionará una foto global, desde el proceso de negocio hasta el activo de TI, y nos permitirá conocer cómo estamos

gestionando los servicios de TI. A nivel práctico, consiste en obtener la matriz PROCESOS DE NEGOCIO x SERVICIOS DE TI y la matriz SERVICIOS DE TI x ACTIVOS DE TI.

### Definición del proceso de Gestión de Incidencias

La primera tarea debe consistir en establecer un Service Desk que actúe como único punto de contacto entre los usuarios y el Departamento de TI. La creación de este Service Desk debe ir acompañada de la implementación del proceso de Gestión de Incidencias:

- Detección y registro de las incidencias.
- Clasificación y soporte inicial.
- Definir la priorización asociada en función de los servicios.
- Investigación y diagnóstico.
- Resolución y recuperación.
- Cierre.
- Monitorización, seguimiento y comunicación.

La gestión de las peticiones de servicio se puede realizar de manera eficiente y eficaz si para todos los tipos de peticiones de servicio, en función de su clasificación, definimos las tareas necesarias, quien las ha de realizar (grupo o persona) y las dependencias entre ellas.

En cuanto a la Gestión de Problemas, en principio, no es aconsejable implementar este proceso hasta que el proceso de Gestión de Incidencias haya alcanzado un cierto grado de madurez. Sin embargo, se pueden definir las actividades reactivas que forman parte del proceso de Gestión de Problemas y que permitirán estudiar la causa raíz de aquellas incidencias graves o repetitivas.

### Crear una función central para la Gestión de Cambios, Configuración y Versiones.

Es recomendable establecer una "función central" que englobe las actividades de los procesos de configuración, cambios y versiones. Será responsable de gestionar los cambios de hardware, software y documentación asociada relevantes para el soporte, mantenimiento y ejecución de los sistemas en producción. A nivel práctico significa que deberá considerar:

- La evaluación, aprobación y planificación de los cambios.
- La ejecución de su paso a producción.
- La actualización de la información de los elementos de configuración asociados.

Esto es adecuado para aquellos cambios importantes en la infraestructura de los servicios de TI o bien para aquellos cambios que supongan la puesta en marcha de nuevos servicios de TI o modifiquen la utilidad o uso de los servicios existentes. En la operativa diaria existen muchos otros cambios menores que no tienen porque implicar una evaluación y aprobación tan exhaustiva y por tanto pueden ser tratados de manera más eficiente y eficaz como peticiones de servicios a través del proceso de Gestión de Incidencias.

## Gestión de Proyectos

Desde un punto de vista práctico, un proyecto no deja de ser un cambio evaluado y aprobado que, por su envergadura, necesita ser gestionado mediante una metodología de gestión de proyectos: Inicio - Planificación - Ejecución - Control - Finalización.

Para que un proyecto sea un éxito es imprescindible desarrollar el plan del proyecto y establecer márgenes de seguridad que permitan absorber las sorpresas o imprevistos. A medida que se ejecuta el proyecto es muy importante la comunicación para que los problemas sean detectados pronto y tratados adecuadamente antes de que se conviertan en grandes problemas. El Project Manager debe monitorizar los aspectos importantes del proyecto para garantizar que éste se ejecuta en presupuesto y en tiempo y es el responsable de la realización de actividades correctivas.

Resumiendo, las claves del éxito de un proyecto son: Planificar + Anticiparse + Monitorizar + Comunicar

## Crear una función para la Gestión de la Disponibilidad, Continuidad y Capacidad de los Servicios de TI.

La implementación de los procesos de Disponibilidad y Continuidad implica la realización de las siguientes actividades principales:

- Análisis de riesgos.
- Plan de Tratamiento de Riesgos.
- Análisis de impacto en el negocio (BIA).

En base a los análisis de riesgos y de impacto estamos en condiciones de pasar a las siguientes fases:

- Definir las estrategias de recuperación.
- Definir e implementar el Plan de Contingencia.

La necesidad de administrar el desempeño y la capacidad de los recursos de TI requiere un proceso de revisión y control que debería incluir el pronóstico de las necesidades futuras. La Gestión de la Capacidad implica la monitorización de los servicios de TI. Será imprescindible definir métricas de uso, disponibilidad y calidad de los servicios para posteriormente, en una aproximación top-down, definir alertas y umbrales en los activos de TI.

## Gestión Financiera

Necesitaremos conocer cuánto cuesta la provisión y soporte de los servicios. El enfoque básico consiste en:

1. Identificar todos los costes que se pueden atribuir directamente al servicio (hardware, software, personal, contratos, etc.).

2. Decidir cómo distribuir los costes indirectos o compartidos.

3. Distribuir los “costes ocultos” o “gastos sin absorber” como la gestión de TI o los edificios.

Para la elaboración del Presupuesto de TI decidiremos qué partidas presupuestarias se deben considerar para cada servicio y elemento de coste. Se suele distinguir entre costes de capital (CAPEX, Capital Expenditure) o inversión que recoge los importes económicos destinados a incrementar los activos, y costes operativos (OPEX, Operating Expenses) dedicados a soportar la actividad.

## Gestión de la Seguridad

Los pasos a seguir serían:

- Definir y desarrollar una política de seguridad acorde a las características de la actividad empresarial.
- Identificar y evaluar los riesgos de TI y definición de controles preventivos que permitan eliminar o reducir dichos riesgos.
- Implementar y documentar dichos controles, y las instrucciones técnicas donde se detallen las acciones a realizar para la ejecución de los procedimientos asociados.

## Bases para la mejora continua

La mejora continua implica medir para saber si lo estamos haciendo bien. Para ello deberemos definir:

- Métricas de servicios: su uso, disponibilidad y calidad.
- Métricas de los procesos soportados: criterios de éxito e indicadores de cumplimiento.

## Éxito de los eventos con "sabor futbolero" organizados por Abast Systems con Avaya y HP Software

**La pasada primavera, coincidiendo con los momentos más emocionantes de la Liga de Fútbol Profesional, Abast Systems realizó en los estadios del F.C. Barcelona y del Real Madrid sendos eventos que fueron un éxito tanto por el interés de los temas tratados como por el entorno en el que tuvieron lugar.**



Con el título "Soluciones de comunicaciones orientadas a la reducción de costes y aumento de la productividad", el primero de estos eventos tuvo lugar el pasado 30 de abril en el Camp Nou.

Contó con la colaboración de Agustín Argelich, Director de Argelich Ingenieros, que dio una conferencia sobre cómo las Comunicaciones Unificadas y colaboración ayudan a las empresas a ser más competitivas y a superar la crisis. Rafael Vicent, especialista en desarrollo de negocio de Avaya, explicó un caso práctico de ahorro de costes en comunicaciones empresariales, y David Albalate, responsable de la unidad de negocio Enterprise Communications, explicó los servicios que esta división de Abast Systems ofrece a sus clientes y cual



es su propuesta de plataforma de comunicaciones unificadas basada en soluciones de Avaya, Microsoft y HP.

Unos pocos días más tarde, Abast Systems realizó en el estadio Santiago Bernabéu un seminario sobre las soluciones de HP Software para la gestión de servicios TIC y de la

disponibilidad de los servicios de negocio.

Rafael Martín, Responsable de Preventa de Operaciones de HP Software y Soluciones, fue el encargado de mostrar a los asistentes las características, beneficios y el funcionamiento de las soluciones HP Service Management y HP Business Availability Center (BAC).



## Abast Systems, premio al mejor canal indirecto de AVAYA

**La unidad de negocio Enterprise Communications de Abast Systems ha sido premiada por Avaya por su labor durante el año 2009. Durante este año la unidad de negocio Enterprise Communications de Abast Systems desarrolló 25 proyectos basados en telefonía IP y SIP con un despliegue de más de 5000 end points (hard phone, soft phone e integración de telefonía SIP en dispositivos móviles GSM) e integración con aplicaciones de contact center, mensajería unificada y colaboración.**

Eduardo Martínez, Director Comercial de la zona centro de Abast Systems, fue el encargado de recoger el galardón y agradeció el reconocimiento de AVAYA declarando que: *“Este premio lo vemos como el fruto de mas de 14 años con la Marca Avaya, en sus versiones anteriores Definity y las actuales Communication Manager e IP Office, el conocimiento profundo de las soluciones y al nivel técnico y comercial de nuestro equipo”.*

Abast Systems es Silver Business Partner de Avaya desde el año 2000. Avaya es la multinacional líder en soluciones de comunicación empresarial. Más de un millón de clientes en todo el mundo, incluyendo más del 90% de las empresas de la lista Fortune 500, usan soluciones Avaya de Telefonía IP, Comunicaciones Unificadas, Centros de Contacto y Procesos empresariales habilitados para la comunicación.

### El proyecto más grande basado en Avaya IP Office

El proyecto más destacado del pasado año fue el llevado a cabo en una importante compañía española del sector de la alimentación, que cuenta con varias fábricas y centros operativos distribuidos por el país.



La labor de Abast Systems consistió en el despliegue de 562 teléfonos IP por toda España repartidos en 6 sedes con sistemas IP Office de Avaya con solución de redundancia. La tecnología implantada se basa en el protocolo de internet llevado a la telefonía consiguiendo de esta forma reducir los costes de llamadas y centralizar el mantenimiento de las herramientas de comunicación que utilizan las compañías para ganar en seguridad y eficiencia.

**Abast Systems realizó el proyecto más grande en España de telefonía IP sobre plataforma Avaya IP Office, desplegando 562 teléfonos IP en 6 localizaciones diferentes de una importante empresa de alimentación**



Silver  
BUSINESS PARTNER



## Implantación global de Gestión del Servicio en PELAYO



### Situación previa

Pelayo se encontraba inmerso en un profundo plan de modernización de sus sistemas de información hacia entornos abiertos basados en estándares de desarrollos modernos, flexibles y altamente escalables.

Inicialmente Pelayo contaba con un sistema de monitorización bajo HP-UX necesitado de actualizaciones para poder gestionar los nuevos servicios. También carecía de una herramienta que les permitiera tener una visión completa de cada proceso de negocio para poder medir el rendimiento y los niveles de servicio.

### El Proyecto

Abast Systems realizó la migración de HP ITO 7.5 para HP-UX a HP Operation Manager for Windows 8.10 y además implantó las soluciones HP Business Availability Center 7.50 y HP SiteScope 9.50.

Para ello el proyecto se abordó en diferentes fases, comenzando por el análisis de cada área, siguiendo por la implantación de cada una de las herramientas correspondientes a cada área y terminando con la formación al personal de Pelayo en cada una de estas herramientas.

**Pelayo, una de las mayores Mutuas Aseguradoras de España con más de 1600 mediadores y 300 oficinas, apuesta por las herramientas HP Operations Manager y HP Business Availability Center para optimizar la disponibilidad y rendimiento de su infraestructura TI. Pelayo requería además un control sobre las peticiones realizadas para tarificar seguros de automóviles. Esta implantación responde a una estrategia para evolucionar desde la propia gestión de la infraestructura TI a gestionar la calidad del servicio.**

**Pelayo escogió a Abast Systems como integrador tecnológico por ajustarse tanto en el presupuesto como en la cobertura de necesidades que proponía su proyecto, además de por la confianza basada en colaboraciones anteriores y su experiencia acumulada en el mercado de las TI siendo líderes en implantaciones de HP BTO Software.**

En concreto, las fases fueron:

- Migración de Unix a Plataforma Windows en HP Operations.
- Dada la experiencia del cliente en HP Operations, únicamente se detectó la necesidad de dotar al departamento de herramientas que permitieran monitorizar con mayor nivel de detalle y gráficamente servidores, sistemas operativos, aplicaciones y servicios.
- Control de las peticiones de tarificaciones de seguros realizadas a través de web o a través de mediadores y su representación gráfica en el dashboard de HP BAC.
- Consolidación de la información de disponibilidad y rendimiento en un dashboard unificado.
- Gestión del servicio mediante la herramienta HP Service Navigator integrada en HP Operations Manager.

### Beneficios

Mediante la implantación de HP Operations Manager se proporcionó a Pelayo:

- Una plataforma estable y flexible para realizar las tareas esenciales de gestión en servidores, sistemas operativos, aplicaciones y servicios, con mayor nivel de detalle del que se tenía anteriormente.
- Automatización de tareas. Punto muy importante para Pelayo, puesto que, aparte de las propias funcionalidades de la herramienta, se utiliza HP Operations Manager como punto de control de la mayoría de tareas diarias, lanzando y comprobando la correcta ejecución de las mismas desde la consola de HP Operations Manager.
- Optimización de la proactividad en todas las operaciones (tanto las tareas referidas en el punto anterior, con el rápido control de

fallo, como en el resto de operaciones) mediante la consolidación y centralización de tareas en una única consola.

- Integración de fuentes externas de información.
- Vista gráfica de servicios proporcionados en el entorno de Pelayo. Con la representación de nodos, servicios y sus componentes, se proporcionó al cliente otra perspectiva de posibles problemas.

La implantación de estas herramientas ha permitido a Pelayo mejorar la productividad y utilizar más eficientemente los recursos, midiendo el nivel de funcionamiento de sus sistemas y la calidad de los servicios ofrecidos, mediante la realización de gráficas e informes, proporcionados en origen por dichas herramientas.

## Resultados

Según declaraciones de Alfredo Martín, Responsable de Explotación de Pelayo, este proyecto ha supuesto para la empresa:

- Situarse en la vanguardia tecnológica, tras implantar las más modernas herramientas de monitorización que existen en el mercado.
- Cambiar sus métodos y procedimientos de trabajo. Se han revisado los diarios de operación para incluir en ellos la monitorización continua y sistemática de parámetros de operación de los servicios críticos para prevenir posibles incidencias.

- Ha pasado de estar orientado a sistemas y componentes individuales, sin tener una visión clara de qué servicios se estaban ofreciendo, a entender qué servicios están prestando y qué componentes son necesarios para que cada servicio se preste con normalidad.
- Son más proactivos en la prevención de incidencias ya que visualizan errores que no se identificaban con anterioridad, valorando su impacto y vinculándolos a los servicios correspondientes, priorizando de este modo su resolución en función del nivel crítico del servicio.
- Se ha reducido el tiempo de caídas o rendimientos bajos de cada uno de los servicios, consiguiendo de esta manera un ahorro sustancial ya que cada minuto que pasa de un servicio no disponible se convierte en pérdidas económicas.
- Se ha registrado un importante ahorro de costes tanto en infraestructura de hardware, como en mantenimientos, frente a un aumento de los recursos de monitorización de servicios.

## PELAYO

Han transcurrido ya 75 años desde aquel día 1 de abril de 1933 se constituyera La Mutua de automóviles de Alquiler de Madrid, situada en la calle Pelayo, de la que más tarde tomó su actual denominación.

En la actualidad, Pelayo Mutua de Seguros cuenta con más de un millón de clientes que han depositado su confianza en esta entidad.

**La implantación de estas herramientas ha permitido a Pelayo mejorar la productividad y utilizar más eficientemente los recursos, midiendo el nivel de funcionamiento de sus sistemas y la calidad de los servicios ofrecidos.**

### Abast Systems y HP Software

La unidad de negocio Abast View es pionera y líder en España en la implantación de la metodología ITIL y herramientas de gestión de servicios TIC de HP Software. Abast Systems fue el primer partner de HP Openview del estado, el primero también en conseguir las categorías Gold y SVI, y ha recibido además en varias ocasiones el premio Channel Excellence de HP Software.

## Abast Solutions implantará Oracle E-Business Suite en el sistema informático del MACBA



**Abast Solutions proveerá de las licencias y llevará a cabo el proyecto de implantación de la ERP Oracle eBusiness Suite en el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA) para las diferentes área funcionales (Finanzas, Compras y Contratación, Gestión de inventario, Proyectos, Gestión de Espacios, Gestión de Recursos Humanos, Gestión Documental, CRM e Indicadores de Gestión). Este conjunto de soluciones estándar se integrará con las diferentes aplicaciones actuales del MACBA: MuseumPlus, e-Coordina, Euromus, iMesD y MeyPack.**

El Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA) ha experimentado un crecimiento sostenido a lo largo de sus quince años de historia en relación al número de actividades, los contenidos, la asistencia de público y la proyección local e internacional.

Asimismo, la plantilla del Museo ha crecido de forma progresiva y se han integrado dos nuevos edificios: la Capella MACBA y el Centro de Estudios y Documentación MACBA,

situados a escasos metros del edificio principal.

Con el objetivo estratégico de que los conocimientos del arte contemporáneo difundidos por el Museo sean más accesibles para los ciudadanos y para dar respuestas a este crecimiento, el MACBA ha puesto en marcha un proceso de informatización a cinco años vista que tiene como punto de partida la implantación de un sistema de gestión empresarial (ERP). Con el

propósito de escoger la Solución ERP que mejor se adaptara a las necesidades, el MACBA llevó a cabo un análisis para detectar posibles deficiencias en los ámbitos tecnológico, organizativo y operativo.

Tras un estudio exhaustivo de las diferentes aplicaciones, se llegó a la conclusión que la mejor solución era la E-Business Suite de Oracle, cuya implantación se adjudicó a Abast Solutions.

**El MACBA ha puesto en marcha un proceso de informatización a cinco años vista que tiene como punto de partida la implantación de un sistema de gestión empresarial (ERP)**



## OBJETIVOS DEL PROYECTO

El objetivo es realizar la implantación de los diferentes módulos de ERP de Oracle de manera que se garantice:

- La optimización e integración de los procesos de las diferentes áreas de negocio del MACBA.
- Mejorar los procedimientos al implementar las 'mejores prácticas' soportadas por el ERP de Oracle.
- Garantizar el dato único en un sistema centralizado, que permita obtener información contrastada en tiempo real que ayude a la toma de decisiones.
- Disponer de un sistema de información estable, escalable y con proyección de futuro, que facilitará el crecimiento continuo del MACBA.
- Conseguir un sistema tecnológicamente avanzado y 100% Internet, de fácil acceso a la aplicación desde cualquier lugar.
- Disponer de un sistema soportado para un fabricante estable y reconocido en el mercado para acometer a posteriori nuevos proyectos de mejora en áreas nuevas a las implantadas en el proyecto inicial.



Tras un **estudio exhaustivo** de las diferentes aplicaciones, se llegó a la conclusión que la **mejor solución** era la **E-Business Suite de Oracle**

### El Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA)

El Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), que abrió sus puertas en 1995, es una institución dedicada a la creación y la difusión del conocimiento sobre el presente a través del arte. La Colección MACBA, las exposiciones temporales, el programa de actividades y las publicaciones propician la recepción de la práctica artística en la sociedad. Mediante el fomento del conocimiento y la investigación artística, el MACBA propone a sus usuarios no solo un lugar donde encontrarse con la experiencia física y las ideas del arte, sino donde experimentarlo en sus diferentes formas y manifestaciones, un espacio para el cultivo de la emoción, la reflexión y el debate.

El MACBA, que está dirigido por Bartomeu Marí, se ha convertido en una institución puntera dedicada al arte contemporáneo, un ente de referencia internacional que va más allá del icónico edificio proyectado por el arquitecto norteamericano Richard Meier. El Museo está formado por tres espacios, situados alrededor de la céntrica Plaça dels Àngels: el edificio del Museo, donde se muestra la Colección MACBA y las exposiciones temporales en el sentido más clásico del término; la Capella MACBA, destinada a exhibir obra de nueva producción; y el Centro de Estudios y Documentación MACBA, dedicado a la preservación, el estudio y la divulgación de los archivos.



Más información sobre **Oracle E-Business Suite** en <http://oracle.abast.es>



**ORACLE**

Platinum  
Partner

## Fundería Condals aporta calidad e innovación a sus procesos de gestión con la solución IBM Cognos 8



**La informatización de toda la gestión permite, con extrema fluidez, disponer de la información actualizada de todas las actividades en cualquier momento y difundirla a todo el mundo. Para Fundería Condals, su inquietud siempre ha sido adaptarse a los avances tecnológicos que se producen constantemente. Por eso, la innovación es uno de sus principales retos.**

**El objetivo de la Dirección de la empresa era la implantación, mantenimiento y seguimiento de un sistema de gestión integrado, con la finalidad de obtener productos con un elevado estándar de calidad, que asegure la máxima satisfacción del cliente, una buena prevención de riesgos laborales y siga mejorando con innovación y creatividad. En este caso, Abast Grup le ayudó ofreciéndole la solución Cognos basada en la creación de grupos estables de mejora a partir de diagramas de responsabilidades de proceso.**

### Necesidades

Pese a disponer de una madurez en cuanto a la cultura de la medición y la gestión asociada a indicadores, a nivel práctico en Fundería Condals no se había podido desplegar ese potencial debido a la inexistencia de un sistema que permitiera gestionar y distribuir de forma eficaz el valor de la información.

Los procesos de obtención de dichos indicadores eran muy manuales y con una dependencia excesiva de los altos mandos. No todos los indicadores disponían de un objetivo asociado, lo que dificultaba el seguimiento, análisis y distribución entre el personal.

Después de valorar distintas opciones, Fundería Condals concluyó que la filosofía de Cognos era la que más se aproximaba a la deseada, ya que no solamente se pretendía desplegar las métricas existentes sino que se buscaba un acercamiento a la filosofía

Balanced Scorecard de Kaplan y Norton.

Era necesario disponer de un sistema para la medición y seguimiento de los objetivos marcados en cada uno de los procesos e IBM Cognos lo hizo posible al proporcionar una solución completa para la obtención, monitorización y análisis de la información.

### Estrategia desplegada

La estrategia de la compañía basada en la calidad como eje de diferen-

ciación sobre la competencia, hizo que fuera el propio director de calidad quien liderara el proyecto.

Mediante una consultoría de Abast Solutions se inició un proyecto de análisis de los procesos existentes, consistente en la definición y ampliación de los indicadores que debían medir el rendimiento de cada uno de dichos procesos.

En base al resultado de dicho análisis se optó por la creación de un ODS que permitiera la consulta ad-hoc de la información operativa basada en



los análisis de composición de la materia prima y centrado en la detección prematura de los defectos.

En paralelo se implantó un datawarehouse que aportó consistencia y permitía alimentar la construcción un sistema de scorecarding sobre Metric Studio que incluía los indicadores definidos, los agrupaba en torno a los diagramas de proceso y organizaba en las perspectivas habituales de cliente, formación, finanzas y procesos internos, a las cuales se añadía la perspectiva medioambiental muy cuidada en la compañía.

## Beneficios

Gracias a la implantación de Cognos como herramienta clave de trabajo para tener un conocimiento exacto de la situación de la empresa Fundería Condals:

- Consiguió una alineación de los indicadores con sus objetivos, mejorando su visibilidad a todos los empleados, creando los caminos analíticos necesarios para dar respuesta a las tendencias negativas en los procesos.
- Con automatización en la obtención de más del 80% de los indicadores, se descargó a los propietarios de los procesos del trabajo de recolección manual de la información, permitiendo focalizar el análisis de la 'No calidad' siguiendo la estrategia de la compañía.



**Era necesario disponer de un sistema para la medición y seguimiento de los objetivos marcados en cada uno de los procesos e IBM Cognos lo hizo posible al proporcionar una solución completa para la obtención, monitorización y análisis de la información.**

## Fundería Condals

Fundería Condals fue fundada en el año 1976 e inició sus actividades en el año 1978. Se ubicó en un edificio de 5.750 m<sup>2</sup>, construido en un terreno de 30.000 m<sup>2</sup> con posibilidades de ampliación. Desde su fundación Fundería Condals ha sido concebida, equipada y actualizada para la producción de medias y grandes series en fusión gris y nodular.

En el año 1982 se editó el primer Manual de Calidad concebido a partir de la percepción de las necesidades de los clientes y del funcionamiento sistemático de Fundería Condals. Se trataba de implantar un sistema de detección de errores y su calificación permitió un ahorro económico favoreciendo las bases para una profunda renovación tecnológica.

En el año 1987 se sustituyó el concepto de detección por el de prevención de fallos, basado en la alta Calidad de servicio, cero defectos y 100% de entrega a tiempo.

**Cognos**  
software



## Abast Solutions e IBM Cognos

Tras la adquisición de Cognos en 2008 por parte de IBM, ésta incorporó sus soluciones al portafolio de IBM Information Manager Software como una pieza estratégica de su oferta de soluciones BI y CPM.

Abast Solutions fue partner de Cognos desde 1994 y actualmente es IBM Premier Partner, la máxima acreditación otorga este fabricante.

Si le preocupa la seguridad  
de lo que para Ud. es  
más valioso...



## ...asegúrese también de que su información y procesos de negocio están bien protegidos

Conozca los  
servicios y  
soluciones que le  
ofrece **Abast Grup**  
para asegurar la  
**disponibilidad,**  
**confidencialidad e**  
**integridad de su**  
**información y**  
**procesos.**

Más información en  
[www.abast.es](http://www.abast.es)

### **Auditorías y consultorías de Seguridad**

- Auditoría de Seguridad basada en las Normas ISO27001 e ISO27002
- Consultoría de adaptación a la LOPD

### CONFIDENCIALIDAD

- Auditoría de Seguridad basada en Test de Intrusión
- Auditoría forense / Obtención de pruebas
- Auditoría de Seguridad de Aplicaciones Web

### DISPONIBILIDAD:

- Planes de Contingencia
- Análisis del Impacto en el Negocio (BIA)
- Plan de Recuperación ante Desastres (PDR)
- Plan de Continuidad de Negocio (BCP, PCN)

### **Seguridad de la información y de los servicios en la red**

- Seguridad de acceso a la LAN
- Control del malware y de contenidos
- Prevención de intrusiones
- Cortafuegos y redes privadas virtuales
- Gestión de eventos de seguridad

### **Almacenamiento y protección de datos**

- Soluciones de alta disponibilidad
- Soluciones de back-up
- Soluciones de contingencia y continuidad del negocio
- Ciclo de vida de la información



#### **BARCELONA**

ABAST SOLUTIONS  
Francesc Cambó, 17  
08003 Barcelona  
Tel. 933 102 248  
Fax 933 199 743  
sol\_bcn@abast.es

ABAST SYSTEMS  
Equador, 39-45  
08029 Barcelona  
Tel. 933 666 900  
Fax 933 666 910  
sys\_bcn@abast.es

#### **MADRID**

Agastia, 44-46 1º B  
28027 Madrid  
Tel. 914 061 601  
Fax 914 061 604  
sys\_mad@abast.es  
sol\_mad@abast.es

#### **VALENCIA**

Marques de Turia, 49 3º  
46005 Valencia  
Tel. 963 942 278  
Fax 963 941 536  
sys\_val@abast.es  
sol\_val@abast.es

#### **BILBAO**

Dr. Areilza, 15 1º izq.  
48011 Bilbao  
Tel. 946.053.823  
Fax 944.420.058  
sol\_bil@abast.es