

ICG News

Revista técnica especializada

2º trimestre 2004

Número 2



CEBIT'04

Experiencias en la Feria líder en TI de Alemania

Instalaciones
Grupo Ristol,
un modelo
a seguir

Actualidad
Datos y
Sociedad
de la información



Apreciado lector,

Hoy me gustaría reflexionar sobre una situación pendiente de solventar en los momentos actuales. Todos estamos convencidos de que nuestro trabajo ha sido exitoso en el transcurso del tiempo y el trabajo bien hecho nos ha compensado en darnos lo que nos merecemos a través de nuestro esfuerzo, la lucha diaria por crecer y hacernos con un trozo mucho más grande de la tarta para que nuestras empresas sean mucho más relevantes en el conjunto de nuestra zona y sociedad.

Asumimos un rol con ilusión y tesón, un compromiso de hacer más fácil nuestros quehaceres y obligaciones del día a día. Ya no vale hacer quince horas de trabajo diarias y asumir todas las responsabilidades, hoy para crecer tenemos que rodearnos de personal en el que podamos delegar funciones de organización, de planificación, impartiendo una buena formación, exigiéndoles más implicación en el proyecto, de manera que sean empresarios dentro de sus funciones, pues de ello dependerá nuestro futuro.

Al conseguir cierta dimensión, es cuando se nos presentarán otros problemas que hace por ejemplo diez años atrás no percibíamos. El buen oficio, o sea la profesión, este reconocimiento tan escaso en los momentos actuales para el buen funcionamiento y estabilidad, condiciona a las empresas a contar con buenos y experimentados profesionales, que les permita seguir cumpliendo objetivos marcados en el plan estratégico de las compañías. Esto, amigos míos, es en lo que debemos centrar nuestros esfuerzos, a partir de este momento. Cada persona, cada empresa, es un mundo y a todos nos parece que nuestro trabajo es el más complejo. Hagamos las cosas más fáciles, nos permitirá hacer crecimientos más equilibrados y sostenibles. Y no confiemos en que los demás hagan nuestro trabajo, porque desconocen la realidad de nuestros problemas...

Andrés Pi Pocurull
Presidente del Grupo ICG

O	Editorial Sr. Andrés Pi	2
I	Cebit 2004 Experiencias del evento ICG Software en Cebit La otra cara de Cebit	3
R	Opinión Empresa, administración y productividad en la Infosociedad	6
A	Novedades FrontHotel4 SQL	8
M	Instalaciones Grupo Ristol	10
U	Noticias del canal Soporte más personalizado Nuevos cursos de formación Nuevas instalaciones	12
S	Nuevos productos Terminales industriales para Telecomanda4	13
	Actualidad Datos y sociedad de la información	14
	Rincón del lector	15

Edita:
Iniciatives de Comunicacions Gèminis, SL
Tel. 973 75 15 33 - Fax 973 75 16 21
Pol. Industrial de Torrefarrera, s/n
25123 Torrefarrera (Lleida)
icgnews@icg.es
www.icg.es

Diseño gráfico y maquetación:
Departamento Diseño ICG Software

Imprime:
Norprint, Artesa de Segre (Lleida)

Depósito Legal:
L - 1441 - 2003

ICG en Cebit2004

Experiencias del evento celebrado entre los días 18 y 24 de Marzo en Hannover (Alemania)



Cebit 2004, la feria líder y referente a nivel mundial de las TI y donde se muestran las novedades más importantes del sector, se ha celebrado recientemente entre los días 18 y 24 de Marzo en Hannover (Alemania). En la presente edición la han visitado más de 510.000 personas. Para hacernos una idea de la magnitud de las instalaciones, deberíamos multiplicar por seis veces el Parque Ferial "Juan Carlos I" de Madrid, donde se celebran eventos como el SIMO, que no sobrepasa los 60.000m².

Con cerca de 6.500 expositores (53% de Alemania y el 47% de más de 70 países) y una superficie de exposición de 355.000m², Cebit se convierte en la feria mundial más importante de la Electrónica, Informática y Telecomunicaciones.

Los países con más representación en esta edición han sido por número de stands expositores: Alemania, Taiwan, Estados Unidos, Gran Bretaña, China, Corea del Sur, Hong Kong y Holanda. La participación española ha sido de 36 empresas, siendo **ICG Software** la única empresa leridana presente.

Según datos publicados en la web oficial (<http://www.cebit.de>), casi el 50 por ciento de los visitantes comerciales en CeBIT 2004 acudieron al evento con intenciones reales de compra, y firmas de todos los sectores tecnológicos hicieron abundante negocio, dejando claro que se vuelve a activar la mejora económica en el sector. En esta edición se han sobrepasado los 72.800 visitantes diarios, aumentando en más de 3.400 visitantes por día respecto al año anterior. Cabe remarcar, que este año se ha acortado la duración del certamen, que pasa a ser de 7 días.



Este año se han superado los 72.800 visitantes diarios

Número de expositores por países

• Alemania:	3.419.- expositores	• Corea del Sur:	167.- expositores
• Taiwan:	709.- expositores	• Hong Kong:	140.- expositores
• Usa:	222.- expositores	• Holanda:	126.- expositores
• Gran Bretaña:	198.- expositores	• ...	
• China:	189.- expositores	• España:	36.- expositores



Vistas de los exteriores del recinto ferial y parte de sus instalaciones



En la actualidad ICG Software comercializa sus productos en más de 15 países, estando traducido su software a 8 idiomas.

ICG Software en CeBIT

La presencia de **ICG Software** en CeBIT, en este su primer año como expositor, no se ha realizado de forma precipitada, sino que forma parte de la estrategia de expansión internacional de la compañía. La empresa leridana, lleva más de un año preparando el salto a este importante mercado germano de la mano de un Partner alemán. En primer lugar, hubo que traducir al alemán todos los programas fabricados por ICG, así como los manuales de usuario, catálogos, la página web... En segundo lugar, se verificaron y homologaron las funcionalidades del software, superando satisfactoriamente los requisitos de este exigente y maduro mercado. Y finalmente, durante este inicio de año, se han realizado varias instalaciones piloto en diferentes sectores para que sirvan de base referencial y de conocimiento de los Partners en Alemania.

El stand de CeBIT ha servido para contactar con posibles nuevos distribuidores de diferentes mercados en el mundo y también como punto de encuentro con el resto de Partners ya existentes de **ICG Software**, aprovechando el evento para presentarles las novedades para este año 2004.

Nº de expositores por categorías

• IT - Equipos y sistemas	1.706.-	• Banca y servicios financieros	243.-
• Telecomunicaciones, wireless y redes	1.294.-	• Innovación y nuevas tecnologías	308.-
• Software y servicios	2.058.-	• Sector público	237.-
• Recursos humanos	80.-	• Otros	32.-
• Seguridad, tarjetas y captura de datos	453.-	TOTAL EXPOSITORES	6.411.-

Principales novedades

El acceso a internet con la tercera generación de telefonía móvil (UMTS) y la integración de los equipos electrónicos de ocio al ordenador personal han sido este año puntos de atención de la Feria. También se han presentado en esta edición del certamen las últimas innovaciones en informática, equipos de comunicaciones, digitalización de imágenes y conexiones móviles de telefonía a internet.

CeBIT ha mostrado cómo con el acceso de banda ancha ADSL se puede telefonar, ver la televisión y escuchar la radio por internet, siempre con la ayuda de un PC, que ya está instalado en el 70 por ciento de los hogares europeos e, incluso, en el 80 por ciento de los estadounidenses.

Un ingenio por el que apuestan los innovadores es el servidor doméstico de multimedia (multimedia "homeserver"), que se conecta al televisor y suministra películas, música en formato DVD, programas de radio y

correo electrónico, todo ello descargado de internet, y que dispone también de un visualizador para ver fotografía digital entre otros.

Otra tendencia que se ya se percibía, pero que ahora es mucho más concreta, es el relevo definitivo del televisor tradicional de rayos catódicos por pantallas planas de cristal líquido.

En telefonía móvil, los principales fabricantes mundiales como Nokia, Motorola, NEC, Samsung, Siemens y Sony-Ericsson revelan en Hannover los nuevos terminales de UMTS, una tecnología que casi ha arruinado a varias operadoras europeas por el elevado coste de las licencias, y cuyo lanzamiento se ha retrasado más de un año por problemas técnicos, pero también financieros. Se trata de aparatos con una pantalla más dimensionada que los modelos actuales y que permiten acceder a la red a una



El stand de ICG, se convirtió en punto de encuentro con Partners ya existentes. Foto superior, Master Provider de Málaga y foto inferior, Partner de Canadá



velocidad máxima de 384 kilobits, la mitad que suministra hoy la conexión tradicional de banda ancha ADSL en telefonía fija.

A su vez, los fabricantes de microchips están adecuando sus productos a marchas forzadas a la arquitectura de los ordenadores portátiles destinados a procesar la información multimedia transmitida con la tercera generación de telefonía móvil.

Muchos de los nuevos portátiles ya llevan incorporado en el procesador el sistema de entrada a redes inalámbricas WiFi, que en Europa está ganando velozmente partidarios gracias a la movilidad que proporciona al usuario, tanto en casas particulares y empresas como en edificios públicos, cafés, estaciones y aeropuertos mediante los nodos de acceso (hotspots).



La otra cara de Cebit

La cena dentro del recinto ferial, unión de costumbres y culturas...

Los grandes eventos como éste, no acaban cuando cierran las luces de los expositores. Después de un largo día de trabajo, de "empaparse" de todo, de ver que productos y servicios pueden interesar a nuestra empresa, llega el momento de la cena...

Aquí en Hannover, todo se magnifica, un local inmenso para más de 2000 personas, dos orquestas que rivalizan musicalmente entre ellas y encandilan a la gente, risas, "showmans" inesperados, un bullicio ensordecedor. Cada día se comparte mesa con taiwaneses, coreanos, argelinos, irlandeses, peruanos, alemanes, rusos, australianos, españoles, canadienses... una torre de Babel en la que al final toda la gente se hace entender. La convivencia y la camaradería se adueñan de estos momentos de relax que ayudan a pasar la larga semana de Cebit, y a conocer a colaboradores y partners de una forma más distendida.

Y después a descansar, mañana será un duro día de trabajo y habrá que recibir a los miles de visitantes que accederán a la feria...





Josep Clotet Sopena

Licenciado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid. (UPM) Máster en dirección de sistemas y tecnologías de la información para la Administración por la UPM y el Instituto Nacional para la Administración Pública (INAP).

- **Gerente de Accés - Institut Municipal d'Informàtica. Ayuntamiento de Lleida.**
- **Vocal asesor en diversas comisiones de la Administración del Estado, de la Administración autonómica de Catalunya y de la Federación Española de Municipios y Provincias.**
- **Vocal del GTA (Grupo de Usuarios de Telecomunicaciones en la Administración Pública) del MAP.**
- **Colaborador en la redacción del Plan estratégico "Catalunya en Xarxa" de la Generalitat de Catalunya, dentro del grupo de trabajo "El marco de la Sociedad de la Información".**
- **Profesor asociado de las asignaturas de Estadística, Diseño lógico, Seguimiento de Proyectos y Calidad del SW en las universidades de Barcelona y Lleida.**
- **Analista director de proyectos del IMI del Ayuntamiento de Barcelona.**
- **Informático de gestión en el sector bancario.**
- **Un libro sobre plan informàtico y gestión de proyectos y diversos artículos en publicaciones técnicas y científicas.**

Empresa, administración y productividad en la Infosociedad

La tecnología es pródiga en promesas, generosa en expectativas que deben ser trasladadas al ámbito de la realidad, a las personas, a las empresas, a la sociedad en suma. ¿Cómo alinear, entonces, objetivos y recursos, siempre asimétricos?. ¿Cómo conocer los objetivos y desarrollar los procesos y las políticas para transformar estas expectativas y oportunidades de creación de valor público y privado?. ¿Con qué ideas-fuerza contamos?.

El escenario

Intentemos, en primer lugar, una caracterización de los diferentes factores, los distintos actores y sus relaciones en la sociedad de la información.

Podemos considerar tres factores, que actuarían como un eje tridimensional definiendo y dando dimensión y volumen al edificio de la infosociedad. Estos tres factores/ejes cruciales en el desarrollo de la misma son: las infraestructuras, a cargo del ámbito público/privado, que soportan el transporte eficiente y seguro de la información digital; las tecnologías, aportadas por los proveedores de HW y SW, que aportan los elementos físicos de enlace, conmutación y proceso, y los contenidos, con los que cada corporación incorpora el valor añadido, la capacidad y la potencialidad de negocio y de comunicación. Ante la ausencia de cualquiera de estos tres elementos, la estructura del edificio de la sociedad de la información entra en colapso y su volumen se reduce hasta hacerlo inhabitable.

Pero, ¿a quién debe albergar este edificio? En esencia, a tres colectivos o actores diferenciados: las administraciones-Administration (A), las empresas-Business (B) y los ciudadanos-Citizen (C), que en su interrelación configuran los nueve posibles escenarios sobradamente conocidos: B2A, B2B, B2C, etc.

La cuestión esencial aflora cuando analizamos el modo en que los nuevos recursos son utilizados en el seno de las corporaciones, enfrentándolas a un inevitable dilema: ¿reingeniería o adaptación de procesos?. Esta no es una decisión trivial que, en muchos casos, en la administración y en las pymes se ha decantado por la opción de NO modificar la estructura organizacional, las jerarquías, los procesos de trabajo, no afrontando la reingeniería y entrando, más bien, en un escenario de adaptación "suave" a las nuevas herramientas, de las que no se extrae el máximo rendimiento posible. Como consecuencia de lo anterior, la administración ha potenciado los servicios A2C, más rentables políticamente (y menos complejos) que los A2A/A2B y, de la misma forma, en las empresas (especialmente pymes), el B2C, cuando, posiblemente, un enfoque orientado a la modificación de la organización y el trabajo en red hubiese implicado más intensamente los entornos A2A, B2B y B2A/A2B, tal como, en el incipiente ciclo de madurez, ya iniciado, empieza a plantearse, introduciendo activamente cambios organizativos y estructurales en aquellos pasos o fases de la cadena de procesos en que la información y la comunicación cobran especial importancia para la creación de valor público o privado.

Las NTIC y los procesos de trabajo

La necesidad de trasladar el discurso (tanto en el ámbito público como privado) más allá de las buenas intenciones para llegar a la excelencia, para no desaprovechar, en suma, el confortable edificio que los factores anteriormente citados nos proporcionan, pasa por la consideración del impacto de las NTIC como una oportunidad para avanzar en el proceso de modernización, en la búsqueda de la eficiencia y de la competitividad.

Ciertamente, la naturaleza instrumental de las NTIC en las organizaciones es obvia. Pueden ayudar a mejorar un determinado proceso, pero no consiguen, intrínsecamente, por el sólo hecho de aplicarse, que el proceso sea mejor. No se trata, por tanto, de vender o comprar una herramienta “pródiga en promesas”, sino una solución, y este escenario exige un esfuerzo que va más allá de la implantación mimética de la herramienta en sí.

“Las NTIC no son por sí solas la panacea para las empresas y las administraciones. El camino es más largo y complejo de lo esperado...”

Las NTIC y la creación de valor público y privado

No nos basta navegar y/o estar presente en Internet (A2C/B2C) para crear valor en nuestras entidades, sino que es necesario incorporar todos los recursos y herramientas que las NTIC aportan en todos los procesos de cada corporación: el correo electrónico, la normalización de estándares, la compensación electrónica de documentos y trámites, la construcción de confianza, la firma electrónica avanzada y, todos ellos, integrados desde una perspectiva



organizativa global y no como una herramienta a la que se recurre puntualmente para la automatización de determinados procesos. Ello nos lleva a escenarios B2B, A2A, A2B y B2A que beneficiarán a toda la sociedad. Recordemos que, por ejemplo, en A2C (Administration to Citizen), es decir, en las relaciones de la administración para con el ciudadano, más del 50% de los trámites se realizan entre distintas administraciones que acaban utilizando al administrado como sufrido y resignado enlace que transporta información “a mano”, información que debería compensarse electrónicamente entre administraciones, sin menoscabo de la seguridad jurídica y del derecho a la privacidad de toda persona. Similarmente, los entornos B2B en el sector privado pasan a ser cruciales, aunque exigen obviamente un análisis y esfuerzo adicional que, sin duda, compensará a aquellas empresas que lo asuman, ventajas que los predecesores servicios EDI ya anticiparon en su día.

En conclusión, las NTIC no son por sí solas, y así lo demuestran las estadísticas y la tozuda realidad, la panacea para las empresas y las administraciones. El camino es más largo y complejo de lo esperado. El cambio cultural en la administración y en las empresas va más allá de los objetivos actualmente alcanzados. Es preciso un cambio estructural y organizativo que lleve a una cada vez más próxima etapa de madurez en su uso, para posibilitar el tránsito de una economía industrial a un modelo más competitivo de economía informacional global.

Es esta una compleja y excitante singladura en la que se hace imprescindible, para alcanzar el buen puerto, en primer lugar, flotar, en segundo, tomar en cada momento el rumbo adecuado y, finalmente, elegir los compañeros y colaboradores de ruta idóneos.

FrontHotel4 SQL

ICG ha lanzado al mercado recientemente una nueva versión de su aplicación para hoteles: el nuevo FrontHotel4 SQL, mucho más potente que su antecesor

ICG permite informatizar un hotel o cadena de hoteles de forma integral con soluciones estándar que no requieren desarrollos a medida para interrelacionar las diferentes áreas de negocio. Cualquier instalación hotelera puede implementar soluciones verticales para las tiendas internas, las tiendas externas concertadas, los restaurantes, los pubs, las cafeterías... desde los que se puede minutar a las habitaciones en tiempo real. Además de los puntos de venta, también trabajan sobre la base de datos única y a tiempo real los departamentos de aprovisionamiento, almacén, administración, finanzas, contabilidad, dirección...

FrontHotel4 SQL incorpora numerosas novedades y mejoras que le convierten en una solución capaz de satisfacer las expectativas, tanto de los directivos como de los usuarios, desde pequeñas instalaciones hasta cadenas de hoteles de mayor tamaño con un nivel más alto de necesidades y requerimientos.

Este nivel de escalabilidad se consigue gracias a aspectos como una excelente relación precio-prestaciones y una arquitectura segura, entre otros.

Su base de datos **SQL Server 2000**, permite a **FrontHotel4 SQL** garantizar el más alto nivel de fiabilidad, integridad de los datos y rendimiento del sistema en entornos multiusuario.



Hotel Terradets Restaurant del Llac

Ctra. Balaguer-Tremp, C-13 km 75
Tel. 973 65 11 20
25631 CELLERS (Lleida)



Algunas de las novedades que incorpora el nuevo **FrontHotel4 SQL** son:

- Más información en la pantalla de booking. Nueva franja para indicar la disponibilidad real del Hotel.

DOMINIO	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
ENTRADAS	4	29	0	17	8	1	2	8	28	19	35
SALIDAS	1	16	3	26	1	0	4	9	12	4	32
RESERVADAS	36	41	38	19	21	22	20	23	34	40	40
LIBRES	11	9	8	22	20	18	21	18	12	3	8
DISPONIBLES	16	5	9	21	25	24	25	23	12	3	8
HABITACION	9	6	6	6	6	6	6	6	0	0	8

- Anulaciones de fichas de una reserva en bloque
- Nuevo asistente para el mantenimiento de tipos de habitaciones, períodos y tarifas.



- Nueva gestión de anticipos. Anticipos de reservas múltiples y anticipos de Agencias.
- Mejoras en los informes e incorporación de nuevos. Informe de Booking agrupado, Informe de disponibilidad mensual, informe de ocupación mensual, Seguimiento de cargos a habitación, etc...
- Búsqueda de reservas por acompañantes.
- Nuevo Check-In múltiple...
- Incorporación de un nuevo módulo de tesorería en booking por departamento: Estado de caja, Cobros del período, Pendientes del período...

- Nuevo módulo de modificación de facturas a Agencias. Modificación de los períodos de las facturas así como regimenes y tipos de habitación.



- Nuevo asistente para la creación de los diseños de factura.
- Estadística consolidada con toda la información relativa a todas las áreas de negocio del hotel, para disponer de una visión global pero a la vez analítica.

- Comunicación con el software de PMS Inhova para la grabación y la lectura de tarjetas de banda magnética en la apertura de puertas, cajas fuertes...



Ristol

Grupo Ristol

Modelo de aplicación de las nuevas tecnologías

Ristol es una modesta pero sólida empresa de capital familiar con casi cien años de historia, dedicados a la restauración. Sus orígenes y su centro de actividad se sitúan en Viladecavalls una pequeña localidad de 7.000 habitantes cerca de la industrial Terrassa, en la provincia de Barcelona

Cuatro generaciones de la familia han situado a Ristol como uno de los referentes gastronómicos de la comarca. La expansión de servicios de restauración que Ristol ha tenido en los últimos años, ha comportado que la empresa evolucionase de una importante presencia familiar a una organización más amplia y profesionalizada.

En estos momentos los centros de actividad son los siguientes:

- **Restaurante Sant Lluís de Ristol.** Es la insignia de la empresa. Se trata de una casa señorial del año 1900 con un amplio salón con capacidad para 240 comensales con unas impresionantes vistas sobre la comarca, una amplia terraza y un salón para los aperitivos. Es un lugar ideal para banquetes de boda y todo tipo de celebraciones familiares o de empresa.
- **Servicio de Catering.** El departamento de producción, apostó ya hace años por la incorporación de técnicas modernas de conservación, implantando la línea fría, los envasados al vacío y unos rigurosos procesos de control de la higiene alimentaria. Desde selectos menús gastronómicos para reducidos grupos de personas hasta grandes eventos de más de 2.000 comensales, Ristol personaliza todos sus servicios.
- **Restaurante Ristol.** Local de vanguardia donde todo está pensado para el confort del cliente. Decoración elegante y moderna, donde sorprende una amplia cocina, que se expone a la vista del visitante como si se tratara de un escaparate, visible incluso desde las mesas, para que el comensal pueda ver como el equipo de cocina elabora al momento cada plato.
- **Real Club de Golf El Prat.** Ristol se encarga de todos los servicios de restauración para sus socios destacando el Restaurante con capacidad para cien personas, el Snack, el restaurante de la piscina, el bar Inglés, etc. De la misma manera se ocupa de todos los servicios de restauración requeridos para la celebración de los grandes eventos deportivos que organiza el Club.
- **Ristol Selección.** Ristol tiene abiertas al público, dos tiendas de productos de selección donde ofrece los mejores jamones y embutidos, las conservas más selectas y un escogido surtido de vinos y cavas que complementan una amplia y variada oferta de comida preparada y pastelería.



Real Club de Golf El Prat

A finales del pasado año el Real Club de Golf El Prat, uno de los proyectos golfísticos más importantes de Europa, abrió sus puertas en Terrassa con unas instalaciones de última generación. Con un presupuesto multimillonario, tres campos de golf, 45 hoyos diseñados por el mítico Grec Norman y una casa club de más de 7.000m², el Club pretende consolidar su inversión convirtiéndose en un importante centro de ocio.

Para conseguir una gestión bien organizada y con el máximo rendimiento, se ha informatizado el área de hostelería del Club. Este área se divide en seis unidades de servicio diferentes (restaurante, snack, bar de campo, restaurante piscina, guardería, bar inglés y chiringuito), y que funcionan simultáneamente durante todo el día.

El sistema de gestión se ha diseñado con las aplicaciones **ICGManager**, **FrontRest**, **OrderScreen**, **Telecomanda**...

La máxima preocupación de Ristol era la de facilitar el trabajo de su equipo y a la vez optimizar sus recursos, controlando todos los procesos que afectan a la gestión, compras, producción, ventas, administración, analítica...

Para esto han sido necesarios meses de trabajo en la sombra que ahora empiezan a ver la luz con un sistema compuesto por 7 terminales **TouchPC2**, 7 pantallas de cocina, kilómetros de cableado de red, 4 Telecomandas funcionando con una red inalámbrica que proporciona cobertura en todo el campo de golf...

La experiencia de la dirección de Ristol, ha hecho de este proyecto un ejemplo a seguir por cualquier empresa moderna y con visión de futuro.



Oficinas centrales

El núcleo central de la empresa está en la calle Alfons Sala, número 3 de Viladecavalls, donde se ubican las oficinas centrales y el departamento comercial, así como el departamento de producción y el Restaurante a la carta. Aquí se organiza, coordina y gestiona la mayoría de la actividad empresarial de Ristol, dirigida por su Director General Lluís Ristol Ubach, con una experiencia de más de 20 años al frente de la empresa.

Ristol cuenta con un equipo humano formado por más de 70 profesionales, distribuidos en los distintos centros de trabajo.

Gestión

Los distintos centros de trabajo y la complejidad del mundo de la restauración para el control de los costes de producción llevaron a la empresa a decidir incorporar un software de gestión que integrara todos los procesos de la empresa. Después de buscar y comparar entre diferentes productos que el mercado ofrecía, escogieron la solución **ICG**, compuesta por el paquete de gestión integral **ICGManager**, soluciones verticales para puntos de venta de hostelería y comercio, todos ellos trabajando a tiempo real o mediante comunicaciones remotas automatizadas, según la necesidad de cada centro de negocio.

Para asegurar la correcta implantación de la solución y la optimización de todas sus prestaciones, se realizó un análisis previo para identificar los principales procesos de gestión de la empresa. Fruto de ello se redactó una memoria en la que se recogieron la parametrización de las aplicaciones informáticas, el organigrama de la empresa, las atribuciones de su estructura y los procesos y procedimientos con los que operan los distintos departamentos.

Ristol en sus comentarios sobre el sistema de gestión integral de **ICG**, destaca que "potencia el trabajo en equipo que siempre hemos defendido como empresa, debido a que la solución **ICG** provoca la interrelación de la mayoría de los procedimientos establecidos en la empresa, definiendo una secuencia lógica entre ellos".

Soporte más personalizado

El Departamento de Soporte y Formaciones de ICG está realizando en estos últimos meses, una serie de actuaciones encaminadas a lograr un servicio mucho más personalizado a sus técnicos registrados teniendo en cuenta el perfil y las necesidades de cada uno de ellos.

Una de las primeras acciones realizadas ha sido la actualización del registro de técnicos ICG. Dicho registro incorpora aspectos como las formaciones realizadas o el conocimiento de los productos ICG para poder definir el perfil de cada técnico.

Al ponerse en contacto un técnico registrado con el departamento de soporte ICG, en función de su perfil se destinan las personas y medios necesarios para satisfacer sus necesidades.

Nuevos Cursos de Formación

Otra de las acciones realizadas por el Departamento de Soporte y Formaciones ICG, es la creación de un nuevo plan de cursos para este primer semestre, basado en las inquietudes mostradas por todos los técnicos registrados.

Para adecuar la oferta de cursos a la demanda real del canal, ICG ha consultado a todos los técnicos registrados sobre qué aspectos desearían recibir formación. Toda la información recopilada se ha tratado de forma minuciosa para elaborar una oferta de cursos de formación que se adapte a la demanda de los técnicos registrados.

Este nuevo plan de cursos, incorpora temarios como la administración de bases de datos SQLServer2000, migraciones y trasposos, configuración y administración de comunicaciones...

Nuevas instalaciones

Además de los nuevos cursos programados, otra de las novedades importantes para este nuevo año son las nuevas aulas de formación que ICG ha construido en sus instalaciones.

Las nuevas aulas constan de dos áreas independientes, un auditorio con butacas y pantalla de proyecciones y una sala interactiva con equipos para el ponente y para los asistentes.



Terminales más robustos y con más autonomía optimizados para TeleComanda4

Muchos establecimientos de hostelería utilizan **TeleComanda4**, sistema portátil en terminal de mano para la gestión de pedidos en la mesa de un restaurante o cafetería basado en tecnología PCMCIA inalámbrica

TeleComanda4 funciona en todo tipo de terminales comerciales PocketPC con sistema operativo Windows PocketPC y módulo de radiofrecuencia. Algunos de estos terminales permiten añadir baterías de alta capacidad para evitar problemas de autonomía. No obstante, en algunas instalaciones críticas en que el volumen de trabajo es muy alto y continuo durante todo el día es más que recomendable utilizar un terminal industrial que permita trabajar durante muchas horas seguidas sin que la autonomía de la batería suponga un problema. Entre estos terminales industriales homologados por **ICG** para la solución **TeleComanda4** destacan

“Destaca el aumento de la velocidad de trabajo y la eliminación de errores en la facturación y en la preparación de los platos”

los modelos Cassiopeia IT-700 y Recon. El terminal Cassiopeia IT-700 incluye dos baterías. Este sistema permite tener cargándose una de las baterías mientras se trabaja con la otra, proporcionando una autonomía ilimitada. Respecto al terminal Recon, éste incluye una batería de alta capacidad de 3.800 mAH, ideal para largas jornadas de trabajo. Este terminal permite trabajar en ambientes con temperaturas extremas (de -30°C a 65°C) y resiste golpes y caídas de más de un metro de altura.

Otro terminal industrial homologado es el Symbol PPT 8846. Incluye módulo de radiofrecuencia y es ideal para

la gestión de almacén con la solución **PocketManager**, al tener integrado un lector que permite leer de manera rápida los códigos de barras de los artículos para la realización de inventarios, trasпасos de almacén, recepción de compras...



Recon



Cassiopeia IT-700



Symbol PPT 8846

Datos y Sociedad de la información

Par e Impar. El secreto para conocer las tecnologías RAID

Las empresas tienen cada día más necesidad de almacenar cantidades crecientes de datos que generalmente son muy importantes: bases de datos, documentos, imágenes... En un equipo informático, generalmente los datos se almacenan y modifican constantemente en un dispositivo físico llamado disco duro. Este dispositivo está compuesto por uno o más platos magnéticos y una o más agujas que leen y graban los datos.

El problema principal de almacenar los datos en un disco duro radica en confiar que nunca se rompa. Si tenemos en cuenta que la fiabilidad de un sistema mecánico, constantemente en movimiento, es inferior a la fiabilidad de un sistema electrónico, tenemos que preocuparnos de cómo evitar que un fallo de este dispositivo pueda dañar los datos o paralizar la empresa que utiliza estos datos.

Actualmente hay unas tecnologías que permiten reducir el riesgo de pérdida de datos y evitar que una empresa se paralice a causa de un disco duro que se rompe. Las palabras claves para conocer estas tecnologías son: RAID 0, RAID 1, RAID 3, RAID 5, HOT SPARE y HOT SWAP.



RAID 1

Mirroring o espejo: los datos en lugar de estar en 1 disco están en 2 discos idénticos. La capacidad de almacenamiento total de esta solución es la capacidad de un disco o sea la mitad de la capacidad total que se puede utilizar si no tenemos los datos duplicados y con la posibilidad de perderlos. Si falla un disco, los datos están reflejados en el otro.

Número Disco	Datos
DISCO 1	111001010111010
DISCO 2	111001010111010

RAID 3

Se utilizan un mínimo de 3 discos. La capacidad total de un RAID 3 es la capacidad de todos los discos menos uno (-1), que tiene los datos que permiten reconstruir en caso de fallo de un disco, los datos que faltan. La información de redundancia se almacena siempre en el mismo disco.

Número disco	Datos
Disco 1	1011010001110101
Disco 2	1101111100001011
Disco 3	0110101101111110 (Calculado)

La información del disco 3 se calcula por cada columna obedeciendo una regla, que la suma de los valores en los 3 discos sea siempre PAR. Si se rompe el disco 2 podemos recalcular la información perdida aplicando la misma regla.

RAID 5

Estamos ante un array de discos con paridad distribuida entre ellos. Este array ofrece tolerancia a fallos, pero además optimiza

la capacidad del sistema permitiendo la utilización de éste en un 80% de la capacidad del conjunto de discos. La información se guarda de forma alternativa por bloques en todos los discos del conjunto, de manera que si cualquiera de las unidades de disco falla, se puede recuperar la información en tiempo real sin que el servidor deje de funcionar. La opción RAID 5 ofrece la mejor relación calidad-precio, rendimiento y disponibilidad para las aplicaciones del servidor en una empresa.

HOT SPARE

Se conoce como disco sobrante, es un disco que permanece siempre en el sistema, a la espera de que alguno de los discos RAID pueda estropearse físicamente. Si se diera el caso, el sistema reconstruye la

información del disco fallido con los datos de la paridad. En el caso de RAID 5, si fallara un disco el sistema continuaría funcionando, pero si fallara otro disco del sistema ya no habría protección. Por todo lo expuesto, es conveniente agregar un 4º disco Hot Spare, integrado en el RAID a modo de "repuesto".

HOT SWAP

Es conveniente que un sistema RAID, además de tolerar el fallo de los discos, esté equipado para tolerar el fallo de componentes como fuentes de alimentación, varios ventiladores que regulan la temperatura, de modo que si uno de ellos falla, el otro entra en funcionamiento; y por último, discos que permitan ser reemplazados en caliente, por lo que si uno de los discos que conforman el RAID fallara, bastaría con reemplazarlo y poner otro sin necesidad de apagar el sistema.

RAID Y BACKUP

Un Disk Array nos brinda seguridad en el trabajo diario con los datos más delicados de nuestra empresa, ya que no perderemos los datos si un disco falla (aunque dependerá del sistema de RAID de que dispongamos). Sin embargo, tener los datos en un sistema Disk Array no significa que los datos estén resguardados, la copia de datos se realiza para que ocurra lo que ocurra con los discos, ya sean fallos hardware o circunstancias tales como robo, incendio, inundación... que pueden provocar su pérdida, tengamos una copia de los datos. Este Backup debe realizarse sobre cinta o medio óptico y debe guardarse en un lugar físico distinto de donde se encuentran los discos, por lo que un sistema RAID requiere además de un sistema de Backup.

Este espacio está reservado para tí, envíanos tu opinión, pregunta, noticia o cualquier otro mensaje que desees ver publicado en esta sección...

Mádanos tus escritos a:

icgnews@icg.es

Pregunta:

Tengo dos licencias de ICGManager en dos equipos en red local, uno con Windows 2000 y el otro con Windows XP. Me han dado a conocer las enormes ventajas de las versiones SQL, tanto en rendimiento como en funcionalidades y estoy muy interesado en migrar mi instalación a estas versiones. No tengo claro si voy a tener que comprar las licencias de Microsoft SQL Server 2000 además de las correspondientes actualizaciones de los programas ICG. ¿Podéis aclararme esta duda?

Respuesta:

En tu caso, no es necesario adquirir Microsoft SQL Server 2000, ya que existe una versión reducida llamada MSDE, que es totalmente gratuita y funciona tanto sobre Windows 2000 como sobre XP. MSDE no dispone de todas las herramientas de administración que ofrece Microsoft SQL Server 2000 y sólo soporta hasta 2 Gb como tamaño máximo, pero es perfectamente válida en este tipo de instalaciones.

Para instalaciones con varios terminales en red y servidor dedicado con el correspondiente Sistema Operativo de Servidor (Windows 2000 Server o superior) tenemos que adquirir las correspondientes licencias de Microsoft SQL Server 2000 a nuestro proveedor informático. El número de licencias necesarias es de una licencia "Server" para el servidor dedicado y una licencia "Cliente" para cada uno de los terminales de la red que van a hacer uso de la base de datos, ya sea por red local o por Terminal Server.

La tienda ICG

Puedes hacer tu pedido de productos promocionales en el siguiente e-mail:
compras@icg.es

	Polo manga corta 7'65€
Polo manga larga 12'50€	
	Chaleco sport 12'46€
Anorak Polar 28'80€	

Viste a tu personal u obsequia a tus clientes con productos ICG.
¡Precios subvencionados!

Disfrute del mejor café.



TARRAZÚ
CAFÉS Pura Vida


B.C.A.
Empreses Batallas
150 0002

www.cafesbatalla.com



Oferta de migración de versiones Interbase a SQL Server

Si eres usuario de ICGManager con contrato de mantenimiento en vigor, actualízate a **ICGManager SQL** con un **50%** de descuento

Y si no estás en mantenimiento, ¡suscribe ahora el contrato antes del **30 de Junio** y benefíciate del **40%** de descuento en la actualización!

50%
descuento

Descuento también aplicable para usuarios de ICGManager 3 y 4