

ICG News

Revista técnica especializada

Año 2005

Número 4

Actualidad

ICG presente en

Simo2004

Novedades

ICG Organizer

verticalizado para inmobiliarias

Gasos de éxito

Aramón

Montañas de Aragón





Editorial

La globalización: sus pros y sus contras

El progreso tecnológico pone de relieve la gran capacidad que tenemos los seres humanos de divulgar conocimientos que en tiempos no muy lejanos se nos hacían imposibles por falta de medios. Como tal medio, el progreso puede ser bien o mal utilizado, debido a que el acceso y uso de la información puede saturar nuestra capacidad y hacer difícil aquello para lo que en un principio esperábamos de ella: conocer, aprender y decidir.

En el mundo que nos movemos, la libre competencia en el mercado tiene efectos positivos sobre la actividad comercial. No imagino un mercado dominado por una sola organización o empresa, pues la falta de competitividad que generaría dicha situación de monopolio fomentaría la apatía y el desinterés, así como enormes desigualdades en el conjunto de la sociedad.

Hay que tener en cuenta los principios de distribución equitativa de la riqueza para salvar los desniveles económico-sociales, dando oportunidades a otros grupos sociales para el desarrollo del comercio y creando la competencia en nuestro entorno.

Para eso pienso que tenemos que utilizar el progreso tecnológico de la información.

Andrés Pi Pocurull
Presidente del Grupo ICG

Sumario

Editorial	2
Sr. Andrés Pi	
Casos de éxito	3
Aramón apuesta por la solución ICG	
Novedades	6
ICG Organizer verticalizado para inmobiliarias	
Deporte	9
Clases de Golf con cámara y ordenador	
Actualidad	10
ICG presente en SIMO 2004	
Opinión	12
Profesionalización de la gestión de Proyectos	
Trotamundos	14
ICG Software en México Primera incursión en Grecia	
Nuevos Productos	16
¿Cómo resolver el aprovisionamiento en las cadenas de Establecimientos? (Parte II)	
Tecnología	18
Web Service	



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



CERLER + FORMIGAL + JAVALAMBRE
PANTICOSA + VALDELINARES

Aramón

gestiona sus estaciones con la solución ICG

ARAMÓN, Montañas de Aragón, es el primer gran holding español de la nieve, que nace en noviembre de 2001 como consecuencia del interés del Gobierno de Aragón y de la entidad bancaria Ibercaja por potenciar el sector aragonés del turismo blanco. Con sus tres estaciones del Pirineo (Cerler, Formigal y Panticosa) y las dos del Sistema Ibérico (Javalambre y Valdelinares) controla la mayor superficie esquiable de España, lo que supone el veinte por ciento del total. ARAMÓN ofrece la posibilidad de adquirir un pase único de temporada que permite la práctica del esquí en sus cinco estaciones y en sus 165,5 kilómetros de pistas.



Aramón cuenta con las más modernas infraestructuras

Resumen

Sector: Turismo.

Perfil del cliente: ARAMÓN, Montañas de Aragón, es el primer gran holding español de la nieve, que nace en noviembre de 2001 como consecuencia del interés del Gobierno de Aragón y de la entidad bancaria Ibercaja por potenciar el sector aragonés del turismo blanco. Con sus tres estaciones del Pirineo (Cerler, Formigal y Panticosa) y las dos del Sistema Ibérico (Javalambre y Valdelinares) controla la mayor superficie esquiable de España, lo que supone el veinte por ciento del total.

Problemática: Este grupo empresarial necesitaba un sistema que modernizase el funcionamiento y gestión de sus estaciones, al mismo tiempo que posibilitara una interconexión real entre todos sus diferentes actores de negocio.

Solución: ARAMÓN decidió implantar un sistema que permitiera controlar todos los procesos de negocio a tiempo real, decantándose por los programas de ICG Software, FrontRest y Manager.

Beneficios: Mejora del servicio de atención al cliente, gestión interna más eficaz reduciendo el coste del proceso y rápida adaptación de los trabajadores al sistema.

Estructura de la instalación

Este grupo empresarial necesitaba un sistema que modernizase el funcionamiento y gestión de sus estaciones, al mismo tiempo que posibilitara una interconexión entre sus diferentes actores de negocio, de forma que se centralizase la información a tiempo real. La solución de ICG Software escogida por ARAMÓN se compone de un servidor central, con un ICGManager en las oficinas centrales de Zaragoza y el FrontRest instalado en las cinco estaciones. Cada estación se conecta sobre este servidor central para poder hacer las modificaciones en el Manager mediante una VPN interna. Cada una de las cinco estaciones accede con un nombre y un password diferente para poder modificar sólo su empresa de Manager.



Un grupo de jóvenes durante un cursillo de esquí en una de las estaciones

Desde este Manager están creadas las cinco empresas: Formigal (17 cajas), Cerler (9 cajas), Valdelinares (6 cajas), Panticosa (4 cajas) y Javalambre (4 cajas). Cada una funciona de forma independiente con su base de datos propia. Todos los puntos de venta tienen ADSL para conectarse al servidor y así enviar las ventas o recibir las modificaciones enviadas desde Manager.

Este importante grupo empresarial ha mejorado el servicio al cliente y ha reducido el coste de los procesos

Con el programa FrontRest se establecen las comunicaciones con las diferentes estaciones mediante un servidor, para poder recoger las ventas de cada día o enviar las modificaciones que se hayan hecho desde Manager a cualquier TPV de cada estación de esquí (cambios de precios, nuevos artículos, creación de clientes, cambios de tarifas, etc).

Con las soluciones de ICG Software, ARAMÓN ha mejorado el servicio de atención al cliente, su gestión interna es más eficaz reduciendo los tiempos de proceso, y sus trabajadores han tenido una rápida adaptación al sistema.

La solución FrontRest de ICG está presente en todos los bares y cafeterías de Aramón



El

Cinco estaciones y más de 160 km. de nieve forman la base de un proyecto de futuro

ARAMÓN es una sociedad que agrupa a cinco estaciones de esquí aragonesas del Pirineo (Cerler, Formigal y Panticosa) y del Sistema Ibérico (Javalambre y Valdelinares) con una oferta de 165,5 kilómetros de nieve. La inversión total para la mejora y el acondicionamiento de las estaciones en los próximos años asciende a unos 216 millones de euros. La mayoría de las novedades se encamina a la ampliación y mejora del dominio esquiable, a los telesillas de última generación y, sobre todo, a la mejora de los sistemas de innivación o producción de nieve artificial.

Otra de las novedades importantes en la totalidad de las estaciones es la sustitución de los bonos de temporada por forfaits de días no consecutivos. Aramón ha lanzado, incluso, un forfait de 20 días, ampliando la oferta de una semana. Esta

tendencia viene siendo regular en los últimos años, ya que como han detectado los responsables de este grupo empresarial, los esquiadores prefieren pagar por los días que esquián, en lugar de tener derecho a esquiar durante un determinado número de días seguidos. Este hecho, unido a la innovación tecnológica como el sistema de Manos Libres (adaptado a las necesidades del cliente) puede llevar a crear forfaits de dos horas, por ejemplo, de modo que los esquiadores aprovechen al máximo el tiempo que han pagado.

Las inversiones del holding serán de unos 216 millones

gran holding de la nieve

Cristóbal Roldán

Subdirector general de ARAMÓN,
Montañas de Aragón, S.A.

**“Nuestra gestión es
más eficaz gracias a
ICG Software”**



CERLER

Cotas:	1.500 - 2.630 metros
Remontes mecánicos:	19
Kilómetros de pistas:	52
Pistas negras:	9
Pistas rojas:	14
Pistas azules:	16
Pistas verdes:	8

FORMIGAL

Cotas:	1.510 - 2.250 metros
Remontes mecánicos:	24
Kilómetros de pistas:	68
Pistas negras:	14
Pistas rojas:	27
Pistas azules:	14
Pistas verdes:	6

PANTICOSA

Cotas:	1.500 - 2.220 metros
Remontes mecánicos:	15
Kilómetros de pistas:	34
Pistas negras:	4
Pistas rojas:	16
Pistas azules:	14
Pistas verdes:	4

JAVALAMBRE

Cotas:	1.775 - 2.000 metros
Remontes mecánicos:	6
Kilómetros de pistas:	6
Pistas negras:	-
Pistas rojas:	1
Pistas azules:	4
Pistas verdes:	2

VALDELINARES

Cotas:	1.700 - 2.024 metros
Remontes mecánicos:	8
Kilómetros de pistas:	6,5
Pistas negras:	-
Pistas rojas:	3
Pistas azules:	3
Pistas verdes:	2

Antes de constituirse el holding ARAMÓN fue la estación de Formigal, de forma individual, la que confió en ICG Software para gestionar su negocio. Era noviembre de 2000, justo un año antes de la constitución de ARAMÓN, y esa primera experiencia fue definitiva para que el consejo de administración del entonces recién creado holding decidiese seguir el ejemplo en el resto de estaciones

Tal como explica Cristóbal Roldán, subdirector general de ARAMÓN, “conocimos a ICG a través de la experiencia que teníamos con Formigal y, en vista de los resultados, desde el primer momento nos dimos cuenta de que era la opción idónea para nuestro proyecto de expansión”.

El plan estratégico de ARAMÓN, con una referencia de seis años, contempla actuaciones en sus cinco estaciones por valor de más de 216 millones de euros. Entre los proyectos de expansión incluye modernizar las instalaciones, maximizar la calidad del servicio ofrecido en las estaciones y lograr una sola unidad de decisión empresarial, coordinando los recursos y los esfuerzos para mejorar la gestión del dominio esquiable. Y en todos estos procesos estará presente ICG Software.

“Nuestro problema principal era que nuestros puntos de venta estaban muy dispersos”

“Nuestro problema era que teníamos que gestionar nuestros establecimientos con los puntos de venta muy dispersos en cada estación de esquí. Pero no sólo se trataba de gestionar la venta en los TPV sino también de canalizar toda la información a tiempo real en un servidor central. Necesitábamos, por

tanto, un sistema que nos permitiera una interconexión de nuestras sedes para conseguir una gestión más eficaz”, comenta Roldán.

Un aspecto muy importante que han tenido en cuenta los directivos de ARAMÓN es que, a diferencia de otras aplicaciones para la restauración que utilizan bases de datos de acceso local, las soluciones para la hostelería de ICG ofrecen todas las ventajas de un sistema gestor de datos relacionales cliente/servidor, garantizando la máxima protección y seguridad de la información en entornos multiusuario.

“Gracias a ICG ganamos en gestión interna ya que tendremos un control de costes y stocks, podemos ver en qué productos tenemos más margen de ganancia, y también nos ayuda en temas de marketing a través, por ejemplo, de la tarjeta de fidelización de clientes. La impresión, por tanto, es satisfactoria”, concluye Cristóbal Roldán.

ICG Organizer

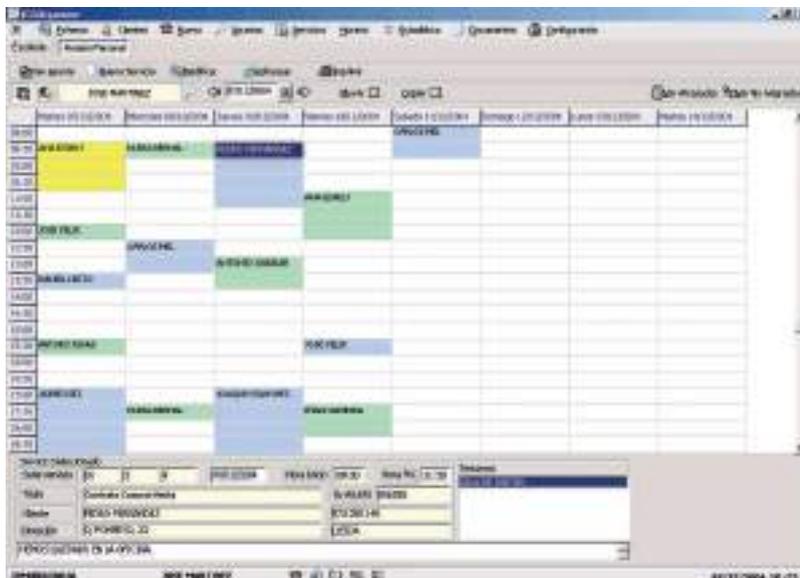
verticalizado para inmobiliarias

Ante la gran demanda de un software para un sector en auge, se creó una verticalización del ICG Organizer para este sector, capaz de cumplir todas las necesidades requeridas y globalizarlas todas en una gestión integral



Una instalación típica puede ser aquella de una inmobiliaria que desde una población gestiona inmuebles tanto de costa como de montaña; posibilitando que un interesado pueda adquirir un inmueble en la costa sin tener que desplazarse para visitar inmobiliarias. Esto permite que desde su población, el interesado pueda valorar los inmuebles de la zona costera con todas sus características y fotos. De esta forma, cuando se tenga que desplazar a la playa, será para visitar los inmuebles que ha elegido previamente en la oficina de su población, eliminando el considerable tiempo que debe invertir el cliente visitando inmobiliarias de la zona.

Bajo estas líneas, se muestra una instantánea del horario de un agente inmobiliario. Al seleccionar un servicio, aparece toda la información relativa de la tarea en la parte inferior

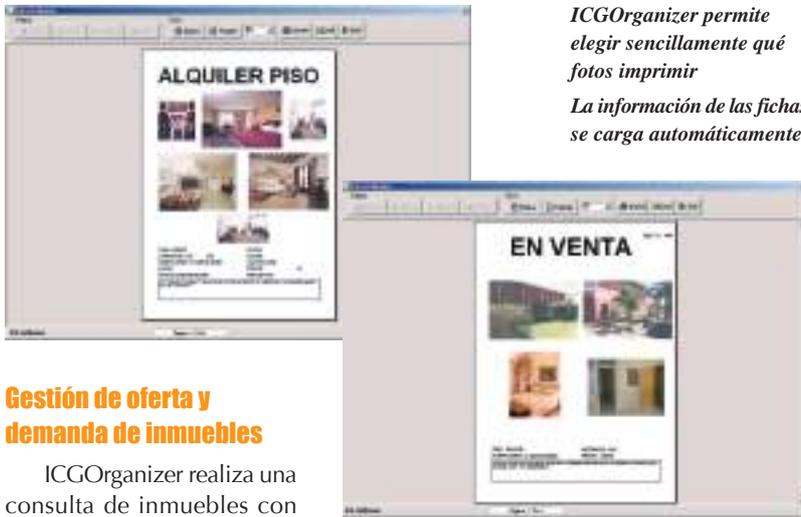


Gestión de inmuebles

La ficha de un inmueble está dividida en dos apartados: las características principales y las características específicas. Las características principales son las siguientes: tipo de inmueble, habitaciones, zona y rango de precios. Las características específicas son datos más técnicos del inmueble: precio, localización del inmueble, superficie construida, carpintería exterior e interior, antigüedad, gastos de la comunidad... Las características específicas son altamente configurables por el usuario, pudiendo añadir, quitar o modificarlas fácilmente.

Además de estas dos secciones, también contiene el historial de publicidad programada y realizada, archivo de fotos y videos del inmueble, y por último el historial de visitas realizadas por parte de los clientes a dicho inmueble, desde donde se puede consultar qué opinión ha merecido el inmueble según cada uno de los interesados que lo han visitado.

Cabe destacar la ilimitada colección que ICG Organizer permite tanto de fotos y videos. También se puede archivar los planos del inmueble o la documentación de cada propietario del inmueble, con lo que toda la información queda archivada e informatizada evitando una pérdida irreparable. ICG Organizer permite visualizar todos estos documentos sin necesidad de programas externos, lo que facilita la gestión integral de la inmobiliaria en una sola aplicación.



Gestión de oferta y demanda de inmuebles

ICGOrganizer realiza una consulta de inmuebles con interesados, con lo que a partir de la entrada en venta de un inmueble, se genera una lista con todos los interesados que han preguntado por un inmueble de esas características. También se realiza una consulta en caso contrario, es decir, cuando un interesado entra en la oficina y expone las preferencias para encontrar un inmueble, ICGOrganizer muestra automáticamente una lista con todos los inmuebles acorde a sus preferencias. Además, este filtro permite ser modificado de una manera sencilla para cambiar los criterios de búsqueda y localizar más inmuebles que ofrecer al cliente.

Planificación y asignación de tareas

El departamento comercial basa su trabajo diario en el horario personal y por departamentos del ICGOrganizer. Cada día, al llegar a las oficinas, se consulta el horario para saber todas las visitas que tienen programadas ese día. Además, en el horario también aparecen asignadas las escrituras u otras gestiones que comporta la venta de un inmueble (gestión de plusvalía, etc.). Cuando se ha cumplido la tarea, el usuario finaliza el servicio, quedando reflejado en el horario como servicio finalizado. Cuando no han podido realizar alguna de las tareas, ICGOrganizer la muestra como una tarea retrasada, con lo que se puede retomar de inmediato e incluso replanificar en los días siguientes en el mismo horario del agente inmobiliario.

Las tareas retrasadas son recogidas mediante la opción "Ver Atrasados", que las muestra y replanifica en el horario

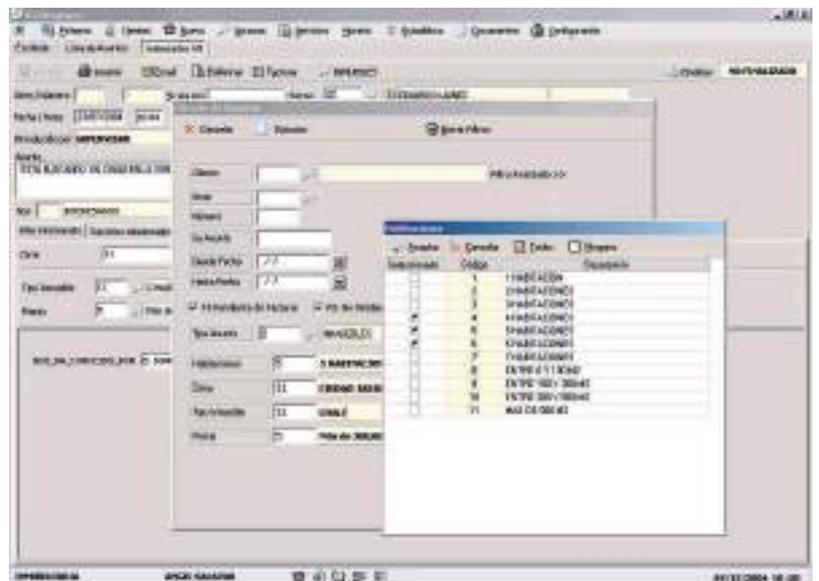
ICGOrganizer permite elegir sencillamente qué fotos imprimir
La información de las fichas se carga automáticamente

En las visitas programadas, el usuario asocia las llaves del inmueble que va a visitar, evitando de esta forma la pérdida de tiempo de otro empleado que habría programado la misma visita, puesto que no dispondría de llaves. La visualización del horario de todo el departamento comercial en una sola pantalla facilita al usuario conocer si está prevista la misma visita por parte de otro agente inmobiliario.

Al mismo tiempo, ICGOrganizer gestiona los propios recursos de la empresa, planificando el uso de vehículos o salas de visitas por parte de cualquier empleado de la empresa.

Impresión de modelos de escaparate y fichas comerciales

Otra de las características de esta verticalización de inmobiliarias es la impresión de fichas de escaparate y comerciales. Hay distintos diseños de impresión según las preferencias de la inmobiliaria, con más fotos, más información, etc. De todas las fotos incluidas en la ficha del inmueble, el usuario selecciona fácilmente qué fotos desea incluir en la impresión y el orden de ellas. La información del inmueble se carga automáticamente y en pocos segundos se imprime la ficha.



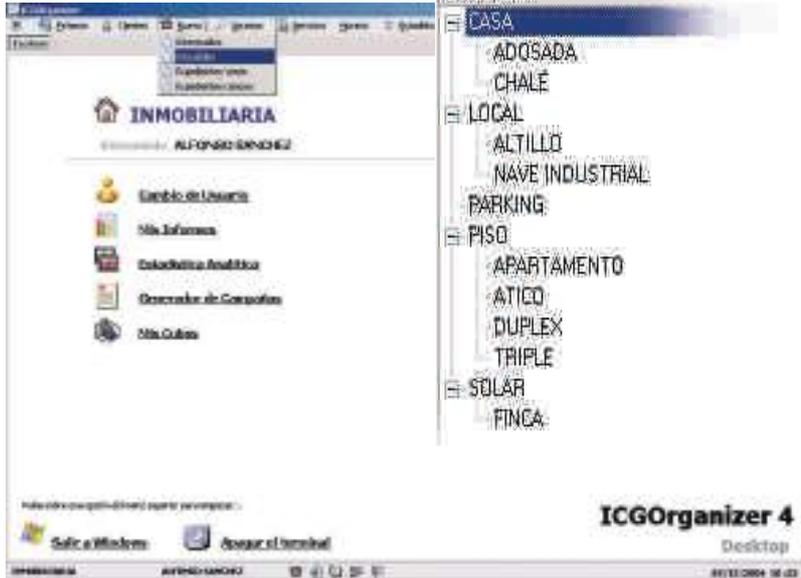
El filtro busca inmuebles para un cliente y viceversa con solo pulsar un botón

Gestión de publicidad

En la gestión de la publicidad, el usuario selecciona los inmuebles que quiere publicar. Mediante un informe, se extrae la programación de esa publicación y se envía el mismo informe por email o por fax a la publicación en concreto, con el orden, el número de referencia del inmueble y el texto a publicar. Por otra parte, la información a enviar puede ser modificada dependiendo de lo que necesite la publicación.

Otra función de la publicidad es poder enviar un extracto mensual al propietario de los anuncios publicados de sus inmuebles, de forma que mes a mes pueda comprobar cuándo y en qué publicación han aparecido publicados.

A la derecha, los tipos de inmueble que aparecen por defecto, siendo posible su modificación
Abajo, la pantalla principal de ICGOrganizer con los asuntos disponibles



la empresa y una estadística que muestra las visitas realizadas por todos los empleados, lo que servirá para controlar y optimizar las dedicaciones del departamento.

Listados de inmuebles

Una de las características principales de la aplicación es la impresión de listados para el departamento comercial, el cual usa diariamente listados de todo tipo y que serán actualizados habitualmente para tener siempre a mano la información actualizada de los inmuebles. Los listados que la aplicación contiene son de pisos, locales, solares, etc. tanto de venta como de alquiler o traspaso. Cada uno de estos informes contiene información relacionada con el inmueble: número de habitaciones, superficie construida, precio... y todos ellos pueden ser modificados y parametrizados según las necesidades del usuario.

La aplicación también tiene informes sobre tipos de inmueble. Estos informes muestran información mucho más detallada por el tipo de inmueble, es decir, informe de estudios en venta, parkings en alquiler, etc. que son mucho más precisos para los clientes que desean un tipo de inmueble concreto o para el propio uso comercial.

Además de estos informes, ICGOrganizer también extrae otro tipo de información, como por ejemplo un report de visitas de cada comercial en

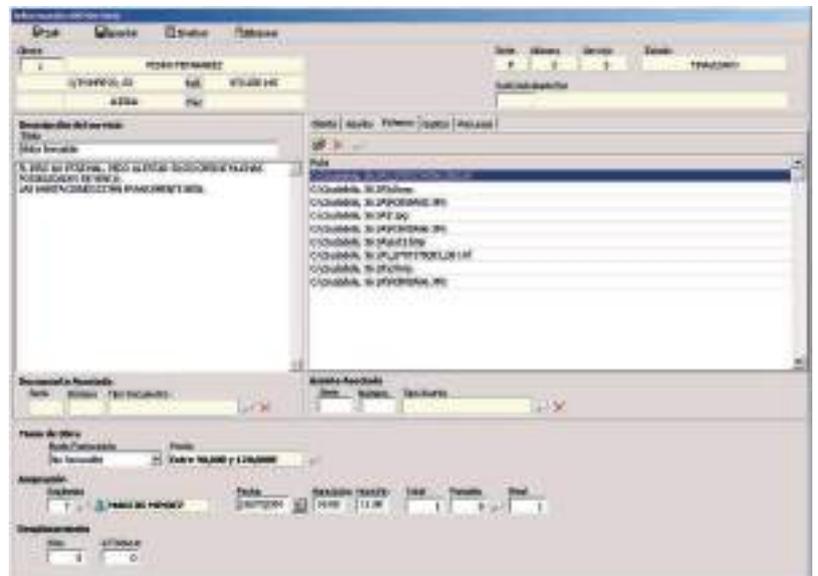
Expedientes de compra y venta

Tras la venta del inmueble, éste desaparece de la lista de todos los inmuebles. En el caso que el mismo inmueble vuelva a ponerse en venta, se puede recuperar, con lo que se evita tener que abrir una nueva ficha del inmueble y completarla con los datos correspondientes.

A partir de la venta, se crea un nuevo asunto de expediente de venta o de compra enlazado con el inmueble vendido, donde aparecen los datos fiscales, de hipoteca y de escritura del inmueble. La escritura o incluso la reserva queda programada en el horario de la persona que la debe realizar, y tras la finalización de ésta, se adjunta el contrato de arras u otros documentos oficiales que formalizan la venta.

El servicio registra qué se hizo e información adicional como las fotografías del inmueble

ICGOrganizer imprime listados de pisos, locales, parkings... tanto de venta como alquiler o traspaso



Clases de **Golf** con cámara y ordenador

El golfista profesional Miguel Ángel Sanz, patrocinado por ICG, introduce en Lleida un novedoso sistema de enseñanza



Aprender a jugar a golf con la tecnología más avanzada. Un profesional leridano, Miguel Ángel Sanz, aplica un sistema basado en un programa informático norteamericano, en el que a través de una videocámara y un ordenador analiza los movimientos de sus alumnos

Miguel Ángel Sanz es un jugador profesional de golf que se dedica desde hace veinte años a la enseñanza de este deporte cada vez más en auge. Originario de Castellón, llegó hace tres años a Lleida coincidiendo con la eclosión de este deporte en tierras leridanas e imparte clases en el Pitch and Putt Lleida, cuyas instalaciones están ubicadas en Torresserona. Desde hace unos meses aplica a sus clases un sistema de enseñanza inspirado en un programa informático norteamericano, el V1 Home, que permite analizar los movimientos de sus alumnos a través de una videocámara y un ordenador portátil. "Aquí en Lleida, que

yo sepa, es la primera vez que se aplica este sistema, que está muy extendido en Estados Unidos. Facilita mucho la labor de aprendizaje porque a través de imágenes reales que grabamos con la videocámara, el alumno puede evaluar su progreso y también comprender las modificaciones necesarias para perfeccionar su swing", explica.

Sanz afirma estar muy agradecido a **ICG Software**, que le ha facilitado el material de trabajo con el que espera dar un salto de calidad en la enseñanza. El programa permite la visualización instantánea y análisis en pantalla de su swing, la comparación del swing con otros mediante una visualización simultánea y la comprensión de las modificaciones necesarias en el swing.

Miguel Ángel Sanz alterna las labores de enseñanza con su participación en algunos torneos para profesionales de clubes. El año pasado compitió en el Campeonato de España celebrado en Mondáriz (Pontevedra) y se impuso en un Pro-Am en el Empordà Golf.

ICG Software patrocina al golfista profesional Miguel Ángel Sanz en todos los torneos en los que participa

ICG

presente en

SIMO 2004



Una vista general del stand de ICG, que fue uno de los más concurridos de la feria

En la segunda feria más importante de Europa y la primera a nivel estatal dentro del sector, ICG presentó las versiones 5 de sus soluciones de software para hostelería y comercio y un nuevo programa de gestión para inmobiliarias

Desde 1989 y por decimosexto año consecutivo, **ICG software** ha vuelto a estar presente en la Feria Internacional de Informática, Multimedia y Comunicaciones, SIMO, que se celebró en el Parque Ferial Juan Carlos I de Madrid entre el 9 y el 14 de noviembre pasados. Coincidiendo con este importante evento, la feria más relevante del sector a nivel español y la segunda a nivel europeo tras el Cebit de Hannover (Alemania), **ICG** aprovechó la ocasión para presentar en la versión 5 de sus soluciones de software para la hostelería y el comercio, entre las que hay que destacar FrontRest 5, FrontRetail 5, TeleComanda 5 e ICGManager 5.

La gran característica diferencial de esta nueva generación de aplicativos se basa en el novedoso sistema de comunicaciones desarrollado por **ICG**, denominado ICGRemote, que va dirigido especialmente a grandes cadenas de establecimientos, franquicias y centrales de compra. ICGRemote, basado

en tecnología WebService, permite disponer de la información a tiempo real trabajando en local y sin necesidad de estar conectado permanentemente sobre la base de datos central.

Entre las principales virtudes de este novedoso sistema cabe destacar su rápida instalación y configuración. De esta forma, identificándose con el sistema central se descargan todos los datos iniciales y la configuración del establecimiento. Otra característica son los envíos y recepciones en tiempo real. Esto permite una actualización automática de los datos en los establecimientos (artículos, clientes, empleados, proveedores...). A la central llega en tiempo real cualquier transacción que se haga (ventas, compras, registro de entrada y salida de empleados, inventarios, arqueos, traspasos, etc).

Otra de las virtudes de ICGRemote es que se trata de un sistema que aporta la gestión centralizada, por ejemplo, de la fidelización de clientes, así como consultas de stocks. Por último hay que destacar también que permite



Los futuros clientes y usuarios se interesaron por las novedades y fueron atendidos de forma personalizada

La clave en esta versión 5 es el nuevo sistema ICGRemote



Todos los puntos de atención estuvieron permanentemente ocupados, como puede apreciarse en la foto

un intercambio de documentos entre central y establecimientos. Una venta de la central es automáticamente una compra del establecimiento y un pedido de compra en el establecimiento es, del mismo modo, un pedido de venta de la central. Esto permite minimizar los errores administrativos y los costes derivados de éstos. Si por cualquier causa no disponemos de la línea en ese momento, no hay problema ya que en cuanto se vuelva a disponer de ella se enviarán los registros acumulados hasta entonces.

ICG Organizer para inmobiliarias

Otra novedad destacada que presentó en sociedad ICG durante la celebración del SIMO y que ha generado muchas expectativas es el programa ICG Organizer para inmobiliarias. Se trata de un nuevo aplicativo vertical de ICG Software dirigido a las empresas de compra, venta y alquiler de fincas. El aplicativo permite hacer un seguimiento de propietarios, inmuebles e interesados, a través de potentes filtros de búsqueda para relacionar inmuebles con posibles interesados, o un interesado con los inmuebles que más se adaptan a sus necesidades (de este programa se da una información mucho más detallada en las páginas 6, 7 y 8 de este número de ICG News).



En el marco del certamen se aprovechó para llevar a cabo presentaciones personalizadas para algunos clientes

El stand de ICG, uno de los más visitados

A pesar de que la impresión general en esta última edición de SIMO ha sido que el sector atraviesa por una crisis importante, el stand de ICG Software ha sido uno de los más concurridos del certamen. Y es que desde hace varios años los profesionales del sector tienen por costumbre acudir al stand de la firma leridana para conocer de primera mano las innovaciones que presenta. Hay que recordar que ICG Software comercializa sus productos a través de un canal de distribución profesional dando cobertura a todo el territorio español.

Según el gerente de ICG Software, Ángel Madrona, "el SIMO 2004 ha sido una de las ediciones más productivas y con más visitas profesionales. Además de los distribuidores que ya trabajan con nuestros productos, nos han visitado una gran cantidad de empresas que están siguiendo la evolución de nuestra compañía y de nuestros productos desde hace años y que ahora quieren distribuir nuestros productos, después de haber tenido experiencias muy negativas con otros fabricantes de software".

Ha sido una de las ediciones más productivas y con más visitas profesionales

Un certamen de referencia

El SIMO se convirtió pronto en la feria de referencia en España del sector de las Tecnologías de la Información. La edición de este año ha ocupado siete pabellones, con una superficie total de 65.000 m² y, pese a que en las ediciones de 1999 y 2000 fueron diez los que se llenaron, aún así han sido 275.000 personas las que han visitado la feria en su 44ª convocatoria. El SIMO reúne a seis grandes sectores: tecnologías de la información, aplicaciones profesionales, telecomunicaciones, e-business-internet, electrónica de consumo y domótica. En definitiva, SIMO TCI es una cita obligada para conocer un mundo abierto a las nuevas tecnologías.

Profesionalización de la gestión de Proyectos



Diego Jódar Ogáyar

Ingeniero aeronáutico. PDADE por el IESE. Consejero Científico de Gestión por la EAE. Actualmente es profesor de Gestión de Proyectos en los Masters de La Salle y en la carrera de Informática en la Universidad Ramon Llull de Barcelona.

Con anterioridad fue profesor adjunto de la cátedra de Mecánica Racional de la ETSIA en Madrid y profesor adjunto de la cátedra de Física General en la Universidad Autónoma de Bilbao.

Desde el 2003 es vicepresidente del Project Management Institute Spain Chapter, y desde el 2000 es Secretario del Departamento de Empresa y Tecnología de La Salle. Es Codirector de los Master de La Salle: MPM (desde 1997) y MGTI (desde 1993).

Entre sus múltiples experiencias profesionales destaca su labor como director de sistemas de información en la empresa DiverseyLever, del Grupo Unilever (1991-2000). También ha sido socio y director técnico de la firma Software Products and Personal Computer (1985-1991). Asimismo, trabajó como director de proceso de datos en el grupo de empresas Boehringer Ingelheim en España (1970-1985).

Fue presidente de la Asociación USI Usuarios de Sistemas Informáticos (1996-2002). Es socio senior de ATI (Asociación de Técnicos de Informática) desde 1971 y es miembro de la comisión de normativa e informática legal de ATI. Fue Presidente de la Asociación para España y Portugal de Guide Ibérica (Asociación de Usuarios de IBM), y Presidente del comité organizador de la 22ª conferencia internacional de Guide Europe realizada en Barcelona.

¿Qué es un Proyecto? ¿Qué es la Gestión de Proyectos? Son preguntas que regularmente hacemos a los alumnos de nuestros Masters de Project Management y de Gestión de Tecnologías de la Información. Las definiciones dadas por nuestros alumnos son diferentes, pero aceptables en muchos casos, aunque no se aproximen a las recomendadas por las Asociaciones Profesionales Internacionales (como el Project Management Institute, PMI).

El nivel de introducción de la Gestión de Proyectos en nuestras Empresas y Organizaciones, salvo algunos casos puntuales, es muy bajo. No existe una adecuada cultura de gestión de proyectos. Lo primero destacable es que no se traduce bien la denominación anglosajona "Project Manager", utilizando denominaciones poco definidas, que implican un bajo perfil de responsabilidad: jefe, coordinador, técnico, responsable, ingeniero, etc., de proyecto.

Normalmente las habilidades o conocimientos requeridos para tales profesionales se centran en la cualificación técnica, dejando a un lado los conocimientos, técnicas y habilidades de gestión, y cuando éstas aparecen se reducen a una mera actividad de seguimiento de las tareas planificadas en un cronograma del Proyecto.

Se pretende controlar con detalle, cuando no se ha planificado previamente a ese nivel de detalle, olvidando que Planificación y Control van a dúo. Se "olvida" la Planificación porque es difícil, porque requiere esfuerzo y conocimiento de técnicas, porque lleva tiempo y cuesta dinero... Pero una de las claves importantes para que un Proyecto tenga éxito, es una Definición rigurosa completada con un buen Plan del Proyecto.

Planificación y control deben ir siempre de la mano

Muchos de los profesionales en activo que están trabajando en la Gestión de Proyectos son "Project Managers" accidentales, que lo hacen con muy buena voluntad pero con escasez de formación. Estos profesionales se han hecho a sí mismos, proceden del mundo técnico y no han recibido formación de gestión y mucho menos de Gestión de Proyectos.

Generalmente desconocen las técnicas de Planificación y Control, no están informados de los Objetivos del Negocio de su Empresa u Organización para el Proyecto, no reciben el apoyo de la Alta Dirección, que no entiende adecuadamente el valor de su trabajo, y tienen dificultades para recopilar toda la información necesaria para lograr el Producto del Proyecto, de forma que se logren cumplir los Objetivos del Proyecto: Plazo, Coste y Calidad.

Del intercambio de experiencias que realizamos con nuestros alumnos se deduce que las causas principales del fracaso de los Proyectos, independientemente del ámbito de aplicación suelen ser:

- Factores de Organización: disociación entre responsabilidad y autoridad. Cambios Organizativos.
- Requerimientos y Necesidades de los Usuarios no identificados adecuadamente. Defectos en la definición del Alcance y en las Especificaciones.
- Planificación y Control inadecuados.
- Escasa Cultura sobre Gestión de Proyectos en la Empresa.
- Falta de dedicación del Equipo del Proyecto.
- Pobre esfuerzo de estimación.
- Retrasos en la Toma de Decisiones.
- Uso de Métodos inadecuados.
- Retrasos en los Suministros.
- No se identifican ni gestionan los Riesgos el Proyecto...

En nuestro país, durante estos últimos años, algunas organizaciones empresariales, algunas escuelas de negocio y ciertas universidades, aparte de alguna asociación profesional local han estado trabajando para incorporar la Gestión de Proyectos como una disciplina más.

Uno de esos esfuerzos destacables ha sido la introducción en España del Project Management Institute, consiguiendo que en Agosto del 2003 se oficializase el PMI Capítulo de España. Estos hechos junto con el Primer Congreso Nacional de Gestión de Proyectos del PMI del pasado día 24 de Febrero está haciendo que aparezcan nuevas iniciativas, incluida la creación de nuevos capítulos locales del PMI, como es el caso del capítulo de Barcelona de reciente creación.

Cabe destacar que La Salle, perteneciente a la Universidad Ramón Llull, ha venido difundiendo y trabajando en la Gestión de Proyectos los once últimos años convirtiéndose en una clara referencia de prestigio. Dentro del Departamento de Empresa

Algunos links de interés

www.MastersLaSalle.net	Masters de La Salle: MPM y MGTI
www.pmi.org	Project Management Institute
www.pmi-es.org	Project Management Institute Madrid
www.pmi-bcn.org	Project Management Institute Barcelona
www.swebok.org	Software Engineering Body of Knowledge
www.apm.org.uk	Association for Project Management
www.ipma.ch	International Project Management Association
www.ogc.gov.uk/prince	Prince2
www.method123.com	123 Method
www.cutter.com	Cutter Consortium
www.gantthead.com	Project Management

y Tecnología (DET) de La Salle tenemos un grupo de investigación sobre la Gestión de Proyectos.

La Salle tiene experiencia en la Enseñanza Reglada Universitaria desde hace 100 años, y lleva 25 trabajando en el diseño, desarrollo, comercialización, e impartición de Programas de Formación de Postgrado; desde 1993 imparte el Master en Gestión de las Tecnologías de la Información, haciendo de la Gestión de Proyectos Tecnológicos su asignatura central, y desde 1997 imparte el Master de Project Management (MPM); ambos masters de diseño y contenido propio. En los dos Masters intervienen profesores universitarios y profesionales, que proceden y están trabajando en sus Empresas y Organizaciones en los temas de las asignaturas que imparten.

Esta sinergia entre el mundo universitario y el empresarial, que conjuga la investigación con la práctica diaria, define una apuesta clara y decidida por la "profesionalización" de la Gestión de Proyectos, en su doble aspecto los beneficios para las Empresas y Organizaciones, y los beneficios para las Personas en su Desarrollo Profesional.

En conclusión, el pilar para la "profesionalización" de la Gestión de Proyectos está en la Formación de:

- Técnicas de Definición, Planificación y Control de Proyectos, Métodos y Herramientas de Gestión de Proyectos, que ayuden al Project Manager a prevenir y solucionar problemas.
- Conceptos fundamentales de Política de Empresa, Gestión Económico-Financiera, Gestión de Compras, Calidad, Habilidades Directivas, Gestión de Recursos Humanos y Técnicas de Gestión, para formar gestores éticos y responsables, capaces de evolucionar con facilidad en organizaciones complejas y de gestionar el cambio que comporta todo Proyecto.
- Talleres prácticos que permitan una transmisión e intercambio de experiencias y conocimientos de las mejores prácticas (aceptadas mayoritariamente) para gestionar los Proyectos.

*La Salle lleva
25 años formando
profesionales
de primer nivel*

ICG en México

*Acuerdo de ICG con
la empresa Vicky
Form, la firma de
lencería más
importante de
México*



*Arriba, Andreu Pi,
director General de ICG, junto
a Jesús Salinas, director
General de Quantix*

*Abajo, uno de los
establecimientos informatizados*



El director general de **ICG**, Andreu Pi, y el gerente, Ángel Madrona, hicieron una visita comercial de una semana de duración el pasado mes de octubre a colaboradores y clientes finales de México, donde la empresa leridana comenzó su implantación en 2000. La estancia en el país azteca fue realmente satisfactoria. Los dos primeros días de la visita los responsables de **ICG**, acompañados de directivos del partner en México D.F., Quantix Technology, los dedicaron a mantener diversas reuniones de trabajo con la compañía Vicky Form, perteneciente al importante grupo mexicano Zaga.

Vicky Form ha elegido la solución **ICG** entre más de 40 proveedores de software. La instalación de la central y las primeras 150 tiendas está prevista para el primer trimestre de este año.

La compañía Vicky Form es el principal referente del sector de la lencería en México, con más de 150 tiendas en todo el país, entre propias y franquiciadas. En su plan de expansión para los próximos años, esperan abrir nuevas líneas de negocio (ropa de mujer, deportiva e infantil), con el objetivo de alcanzar entre 400 y 500 tiendas, según manifestó el presidente fundador del grupo, Don José Zaga.

La firma Vicky Form pertenece al Grupo Industrial Zaga, fundado en 1960 y que ha logrado su éxito y permanencia en el mercado gracias a la calidad de sus productos y a la capacidad que han demostrado para adaptarse y evolucionar según las necesidades de sus clientes. Una filosofía que coincide plenamente con la de **ICG Software**.

José Zaga Jr, hijo del fundador, se hizo cargo de Vicky Form hace cuatro años y desde su implicación en el negocio, ha tenido la constante preocupación de mantenerse a la vanguardia en el mercado y evolucionar a la par de la tecnología. "Mi objetivo era modernizar la empresa para demostrar que somos una marca innovadora y que si lo hacíamos podríamos obtener grandes beneficios", comenta Zaga.

La visita de **ICG** a México no se centró únicamente en la capital. Durante su estancia Andreu Pi y Ángel Madrona viajaron hasta Guadalajara donde, en compañía del partner Aries Ware, visitaron a clientes finales de la zona, como The Men's Club. La estancia en tierras mexicanas finalizó con la participación en el II Congreso Internacional de la Industria de Restaurantes, que tuvo lugar en León, la capital del estado de Guanajuato. Allí, en compañía del partner de **ICG** en Bajío (zona de México), se alcanzaron acuerdos con diferentes asociaciones de restauradores para la instalación de sistemas de la firma leridana.

*Vicky Form
eligió la solución
ICG entre más de
40 proveedores de
software*

ICG Software inicia su expansión en el mercado griego a través de Trial Retail Systems



Andreu Pi firma el acuerdo con Savvas Tsopanoglou, director general de la empresa griega

Es la primera incursión de la firma leridana en el mercado griego. El acuerdo, suscrito en noviembre, fue posible después de cinco meses de trabajo en los cuáles **ICG** tuvo que superar dos hándicaps importantes. El primero de ellos fue la traducción, ya que si bien los productos de **ICG** están traducidos a más de diez idiomas y se comercializan en más de una veintena de países, el alfabeto griego es completamente diferente al occidental. Esta adaptación para el país heleno de los productos de **ICG** ha supuesto tener que modificar gran parte de los componentes de interficie y algunos de acceso a datos. El aspecto más positivo es que con esta experiencia la firma leridana está preparada para adaptarse a otros alfabetos como el ruso o el árabe, y un poco más cerca del chino, a cuyo mercado prepara **ICG** su llegada este año.

El segundo hándicap o dificultad que **ICG** tuvo que superar en el acuerdo con esta empresa griega es la adaptación a unos mecanismos fiscales que existen allí, que se denominan memorias. Estos dispositivos, junto con el software, deben estar homologados por el Ministerio de Hacienda del gobierno heleno, con el fin de garantizar que todas las ventas queden registradas en esta memoria. En

Traducir el software al alfabeto griego ha sido el mayor reto



Una vista de la presentación a los medios de comunicación de este importante acuerdo

Grecia, el sistema fiscal controla todas las ventas que se han producido en una empresa a través de estas memorias.

Tras introducirse en Grecia, **ICG** tiene implantación en más de una veintena de países de Europa (España, Portugal, Reino Unido, Irlanda, Francia, Italia, Chipre, Holanda, Suecia, Alemania, Noruega y Finlandia), América (Canadá, Estados Unidos, México, Panamá, Cuba, República Dominicana, Uruguay y Venezuela), Oceanía (Australia y Nueva Zelanda), y Asia (Qatar y Emiratos Árabes).

Los responsables de ambas firmas, atendiendo a las preguntas de los periodistas



¿Cómo resolver el aprovisionamiento en las cadenas de Establecimientos? (Parte II)

Como ya se pudo leer en el anterior número de ICGNews, la Central y los Establecimientos comparten documentos, pero éstos tienen un significado diferente para ellos. Lo que para un Establecimiento es un pedido de compra para la Central es un pedido de venta. De la misma manera, una venta de la Central al Establecimiento, es una compra del Establecimiento a la Central. Lo primero que se nos ocurre es: ¿Por qué introducir dos veces la información? ¿Para qué aumentar las posibilidades de descuadres? Estaremos de acuerdo en que automatizar la relación cliente-proveedor que hay entre una Central y un Establecimiento optimiza los recursos y minimiza los errores. Sí, ¿pero cómo?.

ICG ha diseñado una nueva solución que permite que estas tareas se realicen de forma guiada; y además, mediante ICGRemote, sea cual sea la distancia que haya entre la Central y los Establecimientos y sin importar el número de los mismos.

Las **soluciones ICG** se adaptan perfectamente tanto a las Centrales con almacén que sirven directamente a sus Establecimientos como a aquéllas que actúan como Central de compras, sin almacén.

CENTRALES CON ALMACÉN

¿Qué hay que enviar a los Establecimientos?

Si los Establecimientos hacen pedidos de compra a la Central, ICGManager lo recibe en tiempo real como un mensaje del tipo "Pedido pendiente de confirmación". En caso de que la Central lo acepte, generará automáticamente un pedido de venta al cliente y el Establecimiento recibirá notificación de la aceptación. De la misma manera, si éste se rechaza no hay creación de documentos pero sí comunicación del rechazo.

Cuando los Establecimientos no hacen pedidos de compra, es la Central la que decide qué artículos debe enviar a cada Establecimiento y genera los pedidos de venta. Estos pueden generarse manualmente o de manera conducida según las ventas de los Establecimientos (con el módulo Reponer Ventas) o según los stocks predefinidos en el almacén del Establecimiento (módulo Reponer mínimos).

¿Hay suficiente stock en la Central para servir a los Establecimientos?

A partir de los pedidos que ya hemos generado en el apartado anterior, la Central debe generar albaranes con los artículos enviados, pero es posible que no todos los artículos requeridos tengan disponibilidad de stock.

Con el módulo Servir Pedidos se generan albaranes de envío a los Establecimientos, de todos aquellos artículos solicitados que estén en stock en el almacén de la Central. Si un artículo sólo puede servirse parcialmente, este módulo permite seleccionar cómo se hace el reparto de las unidades disponibles entre los Establecimientos que han hecho pedido.

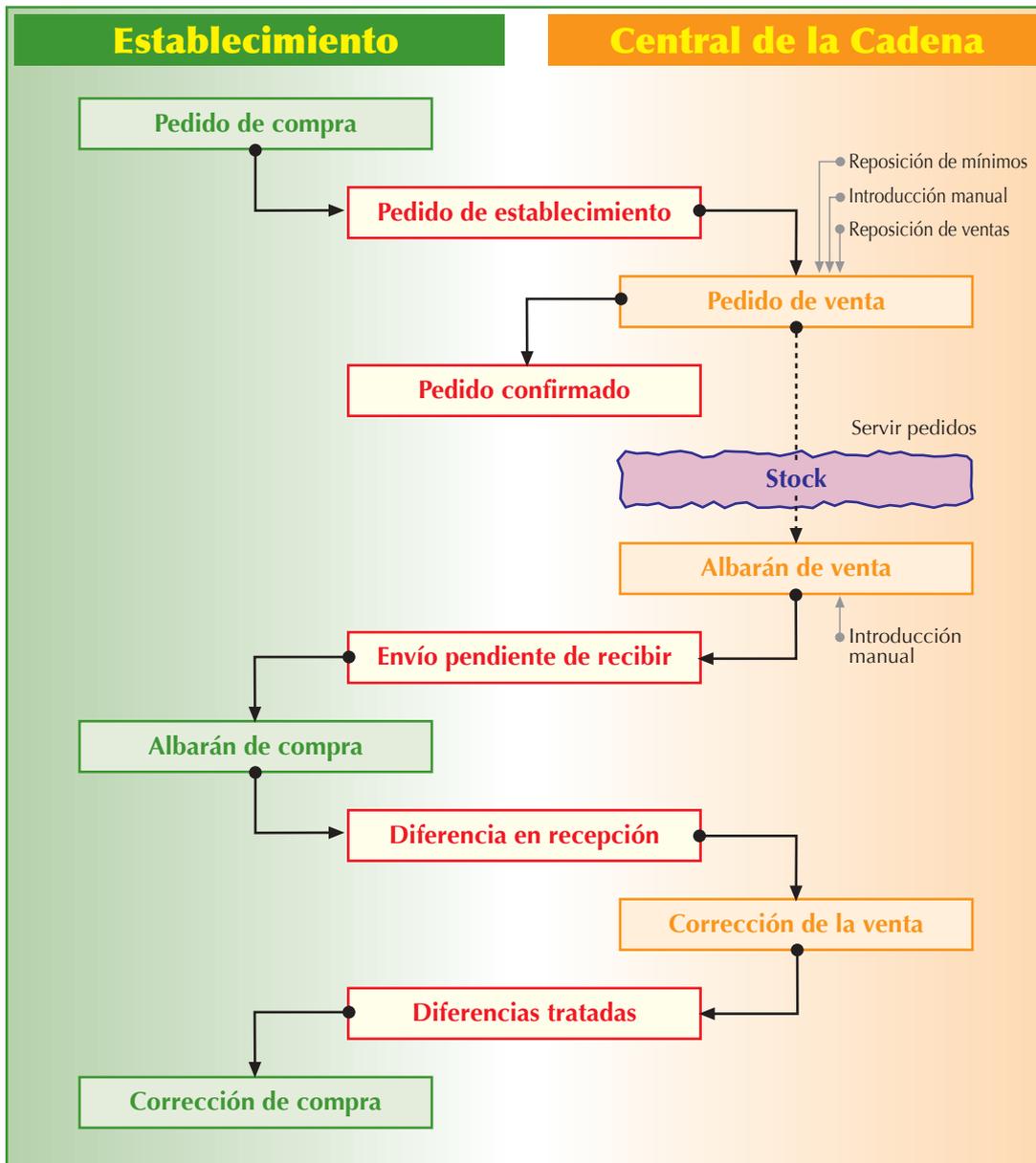
Cuando ICGManager genera un albarán para un Establecimiento (sea mediante Servir Pedidos o manualmente), ICGRemote envía automáticamente un mensaje del tipo "Envío pendiente de recibir".

ICG ha diseñado una solución que permite que estas tareas se realicen de forma guiada

¿Cómo se recibe el envío en el Establecimiento?

Cuando los artículos detallados en el albarán generado en la Central se reciben físicamente, el usuario de un Front de ICG sólo tiene que consultar el mensaje de tipo "Envío pendiente de recibir" y validarlo. Automáticamente se genera un albarán de compra, y los artículos entran en el stock.

En algunas ocasiones, hay diferencias entre los artículos que la Central dice que envía y los que se reciben realmente en el Establecimiento. El usuario en este caso debe introducir los artículos en la pantalla "Diferencias en recepción" para notificarlas a la Central.



¿Qué hacer con las diferencias en la recepción?

En el módulo de “Mensajes de clientes”, la Central visualiza que los artículos recibidos en el Establecimiento no se corresponden exactamente con los artículos enviados por la Central. Desde aquí, la Central debe decidir qué hace con estas diferencias.

Si la diferencia es una falta hay tres opciones:

- Abonarla (el artículo no había sido enviado y todavía está en la Central).
- Abonarla y generar una merma en Central (el artículo se envió pero no ha llegado).
- Rechazarla. La merma debe soportarla el Establecimiento.

Si la diferencia es una sobra se debe elegir entre dos acciones:

- Generar la venta de la diferencia para que la tenga disponible el Establecimiento.
- Rechazarla. Ya que se trata de un error del Establecimiento.

Una vez la Central decide el destino de las diferencias, el stock se actualiza inmediatamente tanto en el Establecimiento como en la Central.

¿Cómo gestionar las devoluciones?

Cuando un Establecimiento quiere retornar material a la Central, crea un mensaje del tipo “Solicitud de devolución” indicando la causa y los artículos que quiere devolver.

Desde ICGManager, la Central aprueba o deniega la devolución de cada uno de los artículos. De aquéllos que la Central aprueba la devolución, el Establecimiento genera un albarán de compra en negativo, y la Central actualiza su stock automáticamente.

Con estos cinco puntos queda reflejado el modo de operar de una Central con stock. En próximos números de la revista veremos como implementar el sistema de aprovisionamiento en Centrales de compras o Centrales que no disponen de almacén.

Web Service

Sencillo, multiplataforma, e independiente de la ubicación son sus puntos fuertes

Los Web Services son una tecnología que está en auge y que permite intercambiar información entre lugares distantes utilizando la web como canal de información. Para poder comprender mejor de que se trata, pondremos un ejemplo de intercambio de información en la vida cotidiana y lo extrapolaremos al universo de los sistemas de información.

El señor Galileo, ciudadano italiano de Milán está de viaje de negocios en la Bolsa de Barcelona. Habla bien inglés y poco las lenguas locales. Lleva un teléfono móvil GSM y conoce el número de

información de la compañía telefónica para poder buscar servicios y, entre otras cosas, necesita urgentemente averiguar el valor de unos títulos en Milán y Londres.

Para poder obtener esta información Galileo se pone en contacto con el servicio

de información utilizando su GSM y hablando en inglés pregunta: ¿Qué números debo marcar para obtener la información de estos títulos? Galileo apunta dos números de teléfono que le proporcionan la información que está buscando en tiempo real.

Inmediatamente el interesado llama a estos números y en ambos casos las operadoras hablan sólo en inglés, y una centralita enruta las llamadas según los números marcados. Galileo, que domina el inglés, pide con celeridad a las operadoras informaciones sobre los títulos y éstas le contestan después de consultar en un sistema informático muy sofisticado, que en tiempo real tiene información sobre todos los títulos en formatos gráficos y numéricos.

En resumen, Galileo utilizando un GSM, busca una información accediendo a un servicio, comunicándose en inglés con la operadora que se lo proporciona. Y sabiendo cómo tiene que pedir la información, recibe en inglés una respuesta. Pero la respuesta está en una tercera fuente de datos más compleja, que primero informa la operadora en formato gráfico y numérico, y luego la información es traducida al inglés para Galileo.

En el mundo de la informática cuando una aplicación requiere una información sobre estos títulos y no se encuentra en el lugar donde estamos, debemos buscar primero quién tiene la información que queremos (los web services utilizan directorios UDDI para devolver la dirección de Internet de este servicio; Galileo utiliza el servicio de información para obtener números de teléfonos). Después debemos saber qué información está a nuestro alcance y cómo pedirla (los web services utilizan WSDL para describir la funcionalidad de los servicios y Galileo, una vez marcado el número de teléfono, escuchando las indicaciones de la centralita sabe qué servicios hay). A continuación hay que solicitar el servicio (el web service utiliza el protocolo SOAP, Galileo utiliza el teclado con el tono de su GSM y marca el servicio deseado), y acto seguido hay un intercambio, de información o mensajes entre el cliente y el servicio (el web service utiliza XML y XML SCHEMA y Galileo utiliza el inglés con su respectivas reglas gramaticales). En definitiva, debe existir el medio de transporte para todas las comunicaciones que unen virtualmente al cliente con su servicio (en el web service son los protocolos estándar y multiplataforma HTTP y TCP, para Galileo es el GSM de su móvil).

Para poder practicar con estos conceptos hay que conectarse a Internet y empezar buscando web service: UDDI (el ejemplo que ponemos es gratuito, pero hay otros que son de pago).

Acceso a cualquier información desde nuestro equipo conectado a Internet



Cuando tenemos el web service que queremos, debemos ver cómo funciona y qué hace: WSDL (¿Que hace este servicio web?)

Después utilizamos el servicio con el navegador: SOAP, XML HTTP.

Protocolos y funciones

UDDI (Encontrar)

<http://uddi.microsoft.com/visualstudio>

WSDL (Describir)

<http://ws.cdyne.com/ip2geo/ip2geo.asmx?wsdl>

SOAP (Invocar)

XML y XMLschema (Datos)

HTTP TCP (Transporte)

<http://ws.cdyne.com/ip2geo/ip2geo.asmx>

Una vez comprendidos y tras haber practicado con estos conceptos, hay que dejar espacio a la imaginación: por ejemplo, web service para conocer la previsión meteorológica simplemente introduciendo el código postal del lugar, web service para el horóscopo, web service para conocer todo lo que otros ya saben y nosotros no, por falta de recursos o de conocimientos. Para valorar este servicio, basta con que pensemos sólo en los recursos necesarios en un centro de previsiones del tiempo y que con un web service lo tenemos todo a nuestro alcance en un PDA.

Hay que recordar también a los programadores y usuarios que los web service son independientes del sistema operativo utilizado y también del lenguaje utilizado para programarlos (Java, C#.NET, C++, VB.NET, etc...). Esto es posible a que se utilizan protocolos que son multiplataforma como HTTP XML SOAP etc... También es posible crear aplicaciones para el cliente muy sencillas, ligeras y distribuidas, porque realmente podemos tener un PDA y acceder con una pequeña aplicación a una infinidad de Web Service. Estos dos elementos juntos contribuyen a que la aplicación ligera sea realmente rica en contenidos y más sofisticada y portable que no una aplicación tradicional sin Web Service.

*Los Web Services son
independientes
del Sistema Operativo*

El mundo de la interoperatividad multiplataforma y entre aplicaciones de distintos fabricantes se abre camino, y el futuro estará marcado por XML, PDA, arquitecturas 3-tiers y Web Services públicos y de pago.

La tienda /ICG

Puedes hacer tu pedido de productos promocionales en el siguiente e-mail:

compras@icg.es

Camisa manga larga

19€



Personaliza tu camisa con tu logo bordado en el cuello, por sólo

3€



Anorak Polar

28'80€



Chaleco sport

12'46€

Viste a tu personal u obsequia a tus clientes con productos ICG

¡Precios subvencionados!

Si es usted cliente de ICG y desea anunciarse en el próximo número de ICGNews, póngase en contacto con nosotros a través de la siguiente dirección electrónica:

icgnews@icg.es

¡Nada es para siempre!

¿Dispone de un TouchPC y desea renovarlo?

¡Aproveche la oportunidad que le ofrecemos!

Entréguenos su antiguo terminal y llévese el nuevo TouchPC2 de 15" por tan solo

995€ + IVA

Nueva pantalla táctil de 15", HD de 20 Gb y toda la robustez y solidez de siempre.



**PLAN
RENOVE**



Ahora es el momento...

¡Contacte con su distribuidor!