

# ICG News

Revista técnica especializada

Año 2006

Número 7

Casos de éxito

ESPANYOL  
**E POBE**  
BARCELONA  
OFICIOS  
ARTE  
FIESTA

Entre la tradición  
y la modernidad

ICG con el deporte



**II Torneo ICG Software**  
Golf de calidad



# Editorial

## Creatividad y competitividad

La innovación es uno de los conceptos más utilizados por todos los sectores de la prensa económica y muy poca gente sabe realmente lo que es. Existe una tendencia a identificar la innovación con la etapa final de la inversión en tecnología, y la innovación es mucho más que eso. Es también promoción, distribución, diseño, imagen de marca, innovación de procesos, etc.

Hay que obsesionarse con la innovación. Pero ¿cómo estimular la creatividad? ¿Cómo ser más innovador? Hacen falta dos cosas: liderazgo y formación. El líder es quien cuestiona la realidad y debe tener la suficiente perspectiva como para poner la mirada en el horizonte y no tanto en el resultado. Y también hay que obsesionarse con la formación porque precisamente la creatividad y la innovación van ligadas con la formación que debe ser cada vez más y de mayor calidad para lograr ser más competitivos.

En resumen, no son los factores externos sino la reacción de las empresas y sus directivos las que marcan la diferencia entre el éxito y el fracaso.

**Andreu Pi Pocurull**  
Presidente del Grupo ICG

# Sumario

<b>Editorial</b>	2
Sr. Andreu Pi	
<b>Casos de éxito</b>	3
Poble Espanyol	
<b>Novedades</b>	6
ICGMail	
<b>Tecnología</b>	8
Cluster SAN Fibre channel	
<b>II Torneo ICG</b>	9
Golf de calidad en el campo de Raimat	
<b>Opini3n</b>	18
La conveniencia de un buen software est3ndar por <i>Joan Sellar3s</i>	
<b>Trotamundos</b>	20
Emiratos 3rabes, Venezuela, Suecia, Bulgaria y Malta	
<b>Varios</b>	22



**Edita:**  
Iniciatives de Comunicacions G3minis, 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

**Dep3sito Legal:**  
L - 1441 - 2003

ICGNews no comparte necesariamente las opiniones expresadas por sus colaboradores.

# Poble

# Espanyol,

*entre la tradició i la modernitat*

*El Poble Espanyol (Pueblo Español en castellano) fue construido en 1929 con motivo de la Exposición Internacional de Barcelona a partir de una idea del arquitecto Puig i Cadafalch. Éste quería llevar a cabo un experimento: crear un pueblo, un museo a escala, donde se viesen representadas muestras de arquitectura popular de España.*

*Más de 75 años después, cerca de un millón y medio de personas lo visita cada año. La idea original sobrevive y el Poble, que ocupa una superficie de 49.000 m<sup>2</sup>, continúa siendo un experimento arquitectónico único, que contribuye a la conservación de la tradición y de la memoria.*

*ICG se ha incorporado al proyecto proporcionando una solución profesional a la gestión del recinto que mira ya hacia el futuro.*



*En la imagen, la Puerta de San Vicente, una de las nueve que conforman la muralla de Ávila, y que está magníficamente representada en el Poble Espanyol*

## Poble Espanyol

El Poble Espanyol es uno de los pocos monumentos pertenecientes a una Exposición Internacional que aún se pueden visitar. Fue concebido desde un primer momento como un verdadero “pueblo” en medio de una ciudad, con una superficie de 49.000 m<sup>2</sup>. El objetivo era dar una idea de lo que podría ser un “modelo ideal” de pueblo ibérico y por este motivo se reprodujeron a escala 117 edificios reales de toda España, además de calles y plazas. La selección de piezas se realizó teniendo en cuenta criterios de encaje estético que permitiesen una composición global y armónica de acuerdo con el proyecto de “pueblo” que se había concebido.

La idea fue impulsada por el arquitecto Puig i Cadafalch y, después concebida como una unidad de conjunto por los arquitectos Francesc Folguera y Ramón Reventós con la participación del crítico de arte Miquel Utrillo y del pintor Xavier Nogué.

Su construcción se realizó en trece meses y, curiosamente, la obra tenía una fecha de caducidad ya que tenía que durar lo mismo que la Exposición Universal, es decir, seis meses. Sin embargo, su éxito urbanístico ha permitido que el Poble se haya mantenido vivo hasta nuestros días.

## Resumen

**Sector:** Turístico.

**Perfil del cliente:** El Poble Espanyol nació en 1929 como parte de la Exposición Internacional de Barcelona. El complejo turístico es gestionado actualmente por PEMSAU, una empresa privada que tiene la titularidad de la explotación hasta el 2036. Esta empresa engloba, a su vez, a PEMSA, encargada de gestionar el recinto.

**Problemática:** La empresa contaba con un sistema que sólo le permitía controlar la contabilidad, dejando al margen otros aspectos muy importantes de una gestión integrada de toda la información acerca del negocio.

**Solución:** PEMSA decidió implantar un sistema que permitiera controlar todos los procesos de negocio decantándose por los programas de ICG: FrontRest, ICGManager e ICGOrganizer.

**Beneficios:** La empresa dispone ahora de una gran cantidad de información, conoce perfectamente a sus clientes y puede diseñar campañas de promoción adecuadas. Además, la gestión es ahora total y no sólo abarca la contabilidad. Ha mejorado el servicio, se han reducido los tiempos y todos los procesos de negocio son controlados con la máxima precisión y en tiempo real.

Los gestores del Poble Espanyol son las sociedades PEMSAU y PEMSA. La primera es una empresa privada que gestiona la explotación, bajo el régimen jurídico de concesión administrativa, hasta el 2036. En cuanto a la segunda, es una empresa de capital privado que gestiona el recinto bajo el criterio de gerencia única y bajo los principios de la empresa privada, ocupándose de la conservación y mejora del recinto.

*El parque lúdico ha dado un salto cualitativo en la gestión tras implantar la solución ICG*

La problemática que tenía la empresa a nivel de gestión antes de informatizar el negocio surgió en un momento en que había decidido adoptar una estrategia de orientación al cliente y proceder a una segmentación de todas sus acciones de promoción y marketing. Para conseguir óptimos resultados era necesario un sistema de gestión integrada que proporcionase numerosos datos y sirviese de orientación en las directrices a seguir. Poble Espanyol decidió elegir a ICG. Gracias a los programas FrontRest, ICGManager e ICGOrganizer, la empresa cuenta con unas herramientas de trabajo muy potentes que alcanzan a todos los departamentos.

La implantación del software de ICG se ha hecho de acuerdo con las necesidades de cada departamen-



*A la izquierda, una réplica de una iglesia de estilo mudéjar aragonesa. Arriba, detalle de una típica calle andaluza con su característica ornamentación floral*

to y en función de cada tipo de gestión. El salto cualitativo en la gestión y en la atención al cliente ha sido muy importante para el Poble Espanyol. En las taquillas el programa FrontRest permite tener un control total sobre la venta, dando un servicio veloz. Hay que tener en cuenta que el Poble dispone de una serie de propuestas para grupos de todo tipo y servicios personalizados para cada ocasión. Asimismo, está especializado en la organización de diferentes eventos, con una amplia gama de espacios para alquilar.

Por lo que respecta a la gestión interna diaria es el programa ICGOrganizer el que se ha implantado en los departamentos comercial, de booking, mantenimiento, comunicación y seguridad, entre otros. Finalmente, ICGManager centraliza toda la información permitiendo un control total de la gestión.

*A la izquierda, un TouchPC2 con FrontRest5 en las taquillas. Abajo, una representación de una plaza mayor similar a las muchas que existen en España.*



Gracias a la solución ICG, Poble Espanyol tiene ahora una gran capacidad de lectura para encaminar su estrategia y sus acciones comerciales. La satisfacción de sus clientes es cada vez mayor y esto repercute en un incremento sustancial del negocio, gracias al conocimiento exhaustivo y eficaz de todos los elementos que componen su gestión.

En el plan estratégico de la empresa para el período 2007-2010 tiene un papel muy destacado la implementación de los programas de ICG. Gracias a su potencial de gestión, Poble Espanyol avanza hacia el futuro con la solidez que le dan sus más de 75 años de vida. [ICG]



**Joan Abellà**

Gerente del Poble Espanyol

**“Necesitábamos un sistema que nos permitiera hacer múltiples análisis”**

**Joan Abellà es el gerente de PEMSA (Poble Espanyol de Montjuïc Sociedad Anónima), una empresa de capital privado que gestiona el recinto bajo el criterio de la gerencia única y los principios de la empresa privada. La misión y uno de los principales valores de su gestión es la conservación y mejora del recinto y la proyección de éste a todos los niveles, lo que incluye velar por los intereses comerciales de todos los habitantes del complejo lúdico.**

Joan Abellà admite que habrá un antes y un después a partir de la implantación de la solución ICG que, definitivamente, relanza y moderniza la gestión de un recinto con 77 años de vida y una gran tradición a sus espaldas. “En un momento en el que la empresa había decidido de forma estratégica apostar por la orientación al cliente y por la segmentación inteligente de todas sus acciones de marketing, comerciales y de fidelización de los clientes, nos dimos cuenta de que conocíamos muy poco de ellos. De ahí la gran necesidad de implementar un sistema como el de ICG Software que nos proporciona gran cantidad de información y la habilidad suficiente para tomar las decisiones correctas en todo momento”, explica Abellà.

Tener un control total del negocio era fundamental para una empresa que recibe cada año más de un millón y medio de visitantes. La gestión integrada de toda la información que se generaba en la empresa era, por tanto, una necesidad real. “Había que apostar por un sistema que nos diese lecturas múltiples desde la gestión y no sólo desde la contabilidad, aunque fuese analítica. Era muy importante saber el conocimiento que todas y cada unidad de la empresa tenía de los clientes y del grado de satisfacción de éstos”.

El gerente de PEMSA valora con un alto grado de satisfacción la mejora en la gestión que ha supuesto la implantación de los programas de ICG. “Lo que ha mejorado, sobre todo, es la capacidad de lectura que tenemos en estos momentos para valorar correctamente las campañas que vamos poniendo en marcha y esto nos permite confirmarlas o corregirlas a tiempo”.

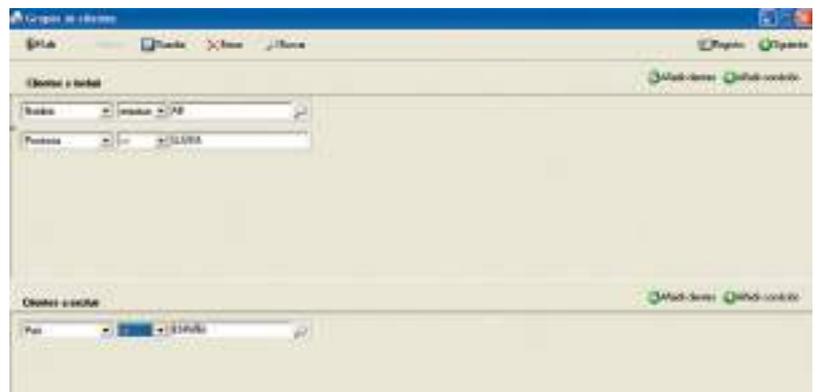
Para Joan Abellà, lo más importante es que en los planes de crecimiento del negocio previstos en el período 2007-2010 “cobra especial relevancia el potencial de gestión que puedan proporcionarnos los programas de ICG así como su evolución. En ellos fundamentamos nuestro crecimiento”.

**“Era muy importante saber el conocimiento que todas y cada unidad de la empresa tenía de los clientes y del grado de satisfacción de éstos”**

# ICGMail

la **aplicación inteligente**  
para conocer y comunicarse  
con sus clientes

*ICGMail es la aplicación especialmente diseñada para gestionar y segmentar el envío de documentos personalizados a sus clientes, ya que comparte la base de datos de clientes con ICGManager e ICGOrganizer. Además, es el complemento ideal, que le permitirá sacar el máximo provecho a un activo tan importante como su base de datos de clientes. Crea valor a esa lista extensa de datos que han ido incorporándose a la base de datos a través de toda su acción comercial.*



Un sencillo sistema de filtros (incluyendo y excluyendo) le permite segmentar a sus clientes

## Segmente a sus clientes

ICGMail permite crear listas personalizadas de clientes a partir de aquellos que cumplen una o varias condiciones. Ejemplo: País=España. Estas condiciones, además, pueden ser por exclusión, como por ejemplo, “clientes cuyo país es Argentina pero que la población es diferente de Córdoba”.

Cualquier campo de la ficha de cliente puede ser utilizado para crear una condición, incluidos los campos libres.

ICGMail le ofrece, además, una innovadora solución: los filtros son dinámicos, se mantienen solos. Nos explicaremos mejor: si usted tiene un grupo de clientes de Madrid y añade un nuevo cliente, sólo con que le asigne Madrid a la provincia de éste, ya pertenecerá al grupo sin necesidad de asignarlo explícitamente.

ICGMail permite incluir información de ventas en la segmentación de clientes y aplicar condiciones de filtro sobre dicha información. Así,



Trabaje con las columnas que le aporten información



**Añada cuantas columnas quiera con la información de las ventas a sus clientes**

podemos crear una lista de sólo aquellos clientes que han comprado un determinado artículo en un rango de fechas, o aquellos clientes que no lo han comprado.

La información a incluir sobre las ventas puede ser tanta como usted quiera. Podrá añadir unidades y/o importe de uno o de varios periodos, de un filtro de artículos o de un segundo... Al permitir filtros sobre estas columnas consigue resultados potentes al hacer filtros cruzados. Por ejemplo: "Clientes que durante el año anterior han comprado por valor superior a 10.000 euros y que el año actual están por debajo de 500" o "clientes que durante el último mes han comprado artículos de software pero no han comprado artículos de hardware". Gracias a ICGMail podrá generar campañas y promociones personalizadas.

*Con esta aplicación pueden crearse listas personalizadas de clientes a partir de unas condiciones fijadas*

Una vez haya segmentado sus clientes, sepa a cuáles de ellos quiere dirigirse. Mediante ICGMail puede generar diversas acciones como listados de clientes, exportables a Excel donde puede incluir la información sobre ventas que usted haya añadido, además de etiquetas de clientes pudiendo de esta forma gestionar envíos masivos pero personalizados.

Asimismo, con ICGMail puede hacer, además de e-mails, comunicados, contratos y todo tipo de cartas, eligiendo su propio diseño.

*ICGMail permite incluir información de ventas en la segmentación de clientes y aplicar filtros*

**Diseñe sus documentos**

ICGMail permite crear plantillas con el logotipo de la empresa e insertar cualquier campo de la ficha del cliente para que todos los documentos



generados estén personalizados con datos propios de cada uno de los clientes que recibirán el documento.

**Generar servicios de ICGOrganizer le permitirá hacer campañas y seguimientos comerciales**

Además, ICGMail permite utilizar diferentes tipos, tamaños y colores de letras, así como insertar gráficos. [ICG]



**ICGMail incorpora un potente diseñador de cartas y correos que permite incluir campos variables**

# Cluster SAN Fibre Channel

## *Solución de alta disponibilidad*

El objeto de este artículo es el análisis de la solución cluster **SAN Fibre Channel** de alta disponibilidad, formada por un conjunto de dos máquinas, que se caracterizan porque comparten los discos de almacenamiento de datos y porque están constantemente monitorizándose entre sí. Si se produce un fallo del hardware o de las aplicaciones de alguna de las máquinas del cluster, el software de alta disponibilidad es capaz de reiniciar automáticamente los servicios que han fallado en la otra máquina del cluster. Cuando la máquina que ha fallado se recupera, los servicios son nuevamente migrados a la máquina original.

Esta capacidad de recuperación automática de servicios nos garantiza la integridad de la información, ya que no hay pérdida de datos, y además evita molestias a los usuarios, que no tienen por qué notar que se ha producido un problema.

Todos los equipos que componen el cluster de alta disponibilidad han de estar preparados para ejecutar cualquiera de los servicios ofertados por éste. Una manera de conseguir este requerimiento es mediante el uso compartido de los mismos discos de datos por parte de ambos equipos.

Cada servicio ofertado por el cluster dispone de su propia partición dentro de estos discos compartidos, y el equipo que

tenga arrancado el servicio monta la partición correspondiente. Para evitar la posible corrupción de los datos, por ejemplo porque ambos equipos intenten modificar simultáneamente los datos, el software de alta disponibilidad nos garantiza que sólo uno de los equipos monta a la vez cada partición.

Existen varios motivos básicos por los que es aconsejable esta solución cluster. En primer lugar, una ventaja primordial de

la **SAN** es su compatibilidad con los dispositivos SCSI ya existentes, aprovechando las inversiones ya realizadas y permitiendo el crecimiento a partir del hardware ya existente. Además, la **SAN** es una red de almacenamiento de altas prestaciones y su función es centralizar el almacenamiento de los ficheros en una red de alta velocidad y máxima seguridad. Es una solución global donde se comparten todos los recursos de almacenamiento de la compañía.

Hay que destacar también su gran ancho de banda actual de hasta 1 a 2 Gb/s con doble adaptador Fibre Channel. La tecnología Fibre Channel permite un incremento del ancho de banda efectivo de entre 2,5 y 10 veces la obtenida sobre una plataforma SCSI.

Por otra parte, el sistema de copia se conecta a la **SAN**, por lo que es posible realizar el backup on-line, sin afectar al trabajo de los usuarios y ejecutándose en un tiempo mínimo con un impacto prácticamente cero en el servidor.

La solución cluster **SAN** se caracteriza por una alta disponibilidad. Fibre Channel incluye soporte de conexión dual loop. Con ello se proporciona un camino alternativo a la señal en el caso de que un cable falle o sea accidentalmente desconectado. También cuenta con una alta escalabilidad, algo impensable en entornos SCSI y que permite planificar una red **SAN** simplemente añadiendo dispositivos a medida que las necesidades lo requieran. Por ello podemos afirmar que la **SAN** es la solución definitiva a los problemas de almacenamiento, gracias a su escalabilidad, permitiéndole crecer indefinidamente según se precise.

Finalmente, hay que destacar que es de fácil administración e integración y su coste de mantenimiento es bajo al disponer de una red con dispositivos hot swap, con potentes herramientas de gestión y administración. Además, estas herramientas proporcionan elementos de análisis que permiten diagnosticar, incluso antes de que se produzcan, problemas en la red. [ICG]

*La SAN es una red de almacenamiento de los ficheros de una red de alta velocidad y máxima seguridad*



*SAN destaca por su gran ancho de banda actual de hasta 1 a 2 Gb/s con doble adaptador Fibre Channel*



# Golf de calidad

*El II Torneo ICG Software reunió el pasado 12 de mayo en el campo de golf de Raimat (Lleida) a algunos de los mejores jugadores profesionales españoles y una nutrida representación de famosos como Johan Cruyff, Jordi Villacampa, Jordi LP, Ferran Martínez, Josep Maria Minguella y los ex jugadores del Barça Alexanco y “Boquerón” Esteban, entre otros*

*Johan Cruyff repitió participación por segundo año consecutivo en un torneo que gusta especialmente al holandés*

El campeón español Santiago Luna se adjudicó el triunfo en la competición reservada para profesionales del II Torneo ICG Software de golf, que se disputó el 12 de mayo de 2006 en las instalaciones del Raimat Golf Club de Lleida. Junto a Luna resultaron vencedores en la competición de amateurs, José Fernández del Moral en la categoría de hándicap inferior, y el ex futbolista del FC Barcelona, Esteban Vigo, en la de hándicap superior. El torneo, en cuya organización también colaboró de forma destacada la Diputación de Lleida junto con las empresas Grup Nastasi, Caixa de Sabadell y Ricomack, reunió a un total de 117 jugadores, de ellos 103 amateurs y 14 profesionales, alcanzándose un nivel competitivo muy alto. Los profesionales jugaban por el sistema de medal-play, mientras que los amateurs lo hacían por el de stableford hándicap.

Jugar al lado de profesionales habituales del circuito europeo, con varios títulos en su palmarés, como Santiago Luna, Fernando Roca y Nacho Feliu resultó una experiencia única y muy gratificante para todos los jugadores amateurs llegados de todos los puntos del territorio nacional. Eso, sin olvidar que entre las filas de los profesionales se encontraban maestros destacados de clubes como Ovidio Calvo, Job Sugranyes, José Romero, Toni Farreras, Josep Llonch, Josep Maria Samsó, Alberto Calvo, Francisco Cordero, Miguel Ángel Jiménez, Jaume Belda y Miguel Ángel Sanz.

Junto al gran elenco de golfistas profesionales también se dieron cita figuras muy destacadas en el ámbito del deporte, la comunicación y la empresa que, con el magnífico campo de Raimat como escenario, volvieron a hacer del torneo ICG Software una cita de referencia.

La gran estrella del torneo volvió a ser, sin duda, el ex entrenador del FC Barcelona y creador del "Dream Team", Johan Cruyff. Junto a él, dieron realce al torneo los ex futbolistas Alexanco y "Boquerón" Esteban; la directiva del FC Barcelona Claudia Vives; los ex baloncestistas Jordi Villacampa (actual presidente del Joventut) y Ferran Martínez; el agente futbolístico Josep Maria Minguella; el humorista Jordi LP; y destacadas figuras del mundo empresarial.

Volviendo a la competición, el triunfo de Santiago Luna en profesionales fue incontestable, aunque le puso las cosas muy difíciles el joven Job Sugranyes. Luna, que jugaba por primera vez en el campo del Raimat Golf Club, completó el recorrido en 66 golpes, cinco por debajo del par. A dos golpes se clasificó Job Sugranyes, siendo tercero Fernando Roca con 70 golpes (-1), empatado con José Romero que fue cuarto y con Nacho Feliu, que concluyó en quinta posición. El vencedor, Santiago Luna, se llevó un premio de 1.000 euros; a Job Sugranyes le correspondieron 600; Fernando Roca, 400; y José Romero logró un cheque de 200 euros.

*Santiago Luna fue el brillante vencedor del torneo en la categoría de profesionales*

En cuanto a la competición para amateurs, José Fernández del Moral se impuso en hándicap inferior por delante de una de las promesas del golf nacional Emilio Cuartero, y de Hyang-Ja Lee Park. En esta categoría Johan Cruyff acabó en decimoquinta posición. Por lo que respecta a hándicap superior, el "Boquerón" Esteban tuvo un día muy inspirado y se clasificó por delante de Orquídea Pimentel y de Jaime Veá.

Los premios para los amateurs fueron muy importantes, obsequiando al primer y segundo clasificado con un televisor LCD pantalla plana de 17" y 15" respectivamente; una cámara fotográfica para el tercer clasificado y un reproductor DVD para el cuarto. También se premió el drive más largo con un PDA que le correspondió a Manuel Sierra.

Los ganadores recibieron, además, un obsequio único y exclusivo, el Trofeo ICG Software. Una reproducción a escala de la sede de ICG, una preciosa edificación rodeada de jardines, envuelta en un estuche de madera noble. En suma, una auténtica pieza de coleccionista, cada una con su número de serie limitada, que ICG sólo hace entrega en ocasiones muy especiales.

Pero nadie se fue de vacío. Además de los premios para los diferentes ganadores, hubo un sorteo de regalos para todos los participantes cedidos por las empresas colaboradoras como La Moda, Duch&Pons, Electrocentre, Calucho, Llibreria Caselles, Vinyes Nobles, Innovació, Duch, La Primavera y Cafés Batalla, entre otros. [ICG]



*Arriba, el presidente del Joventut, Jordi Villacampa, en la salida de un hoyo. A la derecha, el ex jugador y actual director del fútbol base del Barça, Alexanco, mira donde ha ido la bola tras ejecutar un golpe. Abajo, el ex jugador de baloncesto Ferran Martínez, que participaba por primera vez en el torneo*





**1er Clasificado:**

*Santiago Luna (66 golpes) recibió un talón de 1.000 euros por su victoria en la competición reservada para profesionales. A la izquierda de Luna, Andreu Pi, y a la derecha el presidente de la Diputación de Lleida, Isidre Gavín; el delegado en Lleida de la Federación Catalana de Golf, Jordi Pigem; y el presidente del Raimat Golf Club, Gaspar Saludes*



**2º Clasificado:**

*Job Sugranyes (67 golpes) recibe de Andreu Pi los 600 euros de premio*

**3er Clasificado:**

*Fernando Roca (70 golpes) se llevó 400 euros. En la foto, el profesional del Raimat Golf Club, Toni Farreres, representó a Roca en la recogida del premio. Junto a él, Andreu Pi y Gaspar Saludes*



**4º Clasificado:**

*José Romero (70 golpes) recibió los 200 euros de premio de manos de Isidre Gavín. En la foto posan ambos junto a Andreu Pi y Gaspar Saludes*





**1<sup>er</sup> Clasificado:**

*José Fernández del Moral fue el ganador en hándicap inferior y recibió como premio una TV de 17" LCD pantalla plana, además del Trofeo ICG Software. Junto a él, Gaspar Saludes y el gerente de ICG, Angel Madrona*



**2<sup>o</sup> Clasificado:**

*Emilio Cuartero, segundo en hándicap inferior, recibió una TV de 15" LCD pantalla plana y el Trofeo ICG*

**3<sup>er</sup> Clasificado:**

*Hyang-Ja Lee Park tuvo como premio un pack compuesto por una cámara fotográfica digital y una base impresora, además del Trofeo ICG*



**4<sup>o</sup> Clasificado:**

*Ernesto Fernández recibe de manos del director de zona de Caixa Sabadell, Antonio Pérez, el Trofeo ICG que ganó junto a un reproductor DVD*



**1<sup>er</sup> Clasificado:**

*El ex jugador del FC Barcelona, "Boquerón" Esteban, se adjudicó la victoria en hándicap superior. En la imagen, recibe el Trofeo ICG de manos del director de zona de Caixa Sabadell, Antonio Pérez, y en presencia de Andreu Pi. El ex futbolista recibió como premio una TV de 17" LCD plana*



**2º Clasificado:**

*Orquídea M. Pimentel, esposa de Josep Maria Mingue-lla, se alzó con el premio de una TV de 15" LCD pantalla plana y Trofeo ICG, que le fueron entregados por el gerente de Ricomack, Andreu Purroy*

**3<sup>er</sup> Clasificado:**

*Jaime Veá, tercero en hándicap superior, se llevó como premio un pack de cámara fotográfica digital más base impresora y Trofeo ICG*



**4º Clasificado:**

*Andreu Deltell ganó un reproductor DVD, además del Trofeo ICG. Recibió el premio de manos de Pepo Lladonosa, del Grup Nastasi*



**Drive más largo:**

*Manuel Sierra, de Lanzarote, resultó el vencedor en este apartado y su premio consistió en un PDA. Junto a él, Andreu Pi, Jordi Pigem, Gaspar Saludes y uno de los presentadores del acto, José Antonio García Barranco*

**Regalos:**

*Las empresas amigas como La Moda, Duch&Pons, ElectroCentre, Calucho, Llibreria Caselles, Vinyes Nobles, Innovació, Duch, La Primavera y Cafés Batalla, entre otras, aportaron un gran surtido de regalos para el sorteo final entre los participantes*



**Homenajes y distinciones**

ICG Software quiso rendir un homenaje a los clubes catalanes más importantes en una temporada llena de éxitos aprovechando la presencia de destacadas figuras de estas entidades. Uno de los clubes homenajeados fue el Barça, brillante campeón de Liga y que tan sólo cinco días después del torneo se alzaría con el título de la Champions League. En nombre del club azulgrana recibió el homenaje Claudia Vives Fierro, miembro de la junta directiva y también de la Fundación del Barça.

Del mismo modo se hizo una mención especial al RCD Espanyol, por la consecución del título de la Copa del Rey, a través de uno de sus consejeros Josep Maria Borrell. Finalmente, también hubo un recuerdo especial para el DKV Joventut de Badalona, que ha conseguido esta temporada el título de la Copa FIBA. En el torneo estaban presentes el presidente del club verdinegro, Jordi Villacampa, y un ex jugador Ferran Martínez.

*El ex jugador del Joventut Ferran Martínez recibió de manos de Andreu Pi el trofeo ICG en reconocimiento a la gran temporada del club de Badalona*

# Cruyff

*“Venir a este torneo es un placer”*

Un año más Johan Cruyff volvió a relajarse jugando al golf en Raimat siendo fiel a la cita con ICG Software, un torneo que le gusta especialmente al astro holandés y que contó este año con una nutrida representación de personajes mediáticos del mundo del deporte, de la comunicación y de la empresa.

“Me lo paso bien aquí y es un placer venir”, confesó nada más concluir en decimoquinta posición el torneo. Cruyff, que se mostró muy relajado y afable durante todo el torneo, recordó al presidente de ICG Software, Andreu Pi, que tiene el torneo apuntado en su agenda y le transmitió la enhorabuena por la excelente organización y el gran poder de convocatoria.

Sin excepción, todos los invitados alabaron la inolvidable jornada vivida en un día soleado de primavera en Raimat. El propio presidente del club de golf, Gaspar Saludes, mostró su satisfacción y agradecimiento a ICG “por elegirnos como escenario de este torneo, sin duda el mejor de cuantos se hacen en Lleida”.

Josep Maria Minguella, al igual que su esposa Orquídea Pimentel, estaban encantados con un torneo en el que participaban por primera vez. “A Raimat he venido muchas veces pero este torneo es uno de los que me he llevado una mejor impresión. He disfrutado muchísimo”, comentaba Minguella.

Otros dos “debutantes” en la gran cita deportiva anual de ICG, Jordi Villacampa y Ferran Martínez, destacaron el buen ambiente que presidió toda la jornada. “Así da gusto venir a jugar. Todo ha estado perfecto y me lo he pasado muy bien con mis compañeros, especialmente he disfrutado con Anna que con lo pequeña que es juega de maravilla y es un encanto de niña”, afirmó Villacampa refiriéndose a la benjamina del torneo Anna Pigem, de 10 años, una



*Johan Cruyff conversa de forma distendida con el presidente de la Diputación de Lleida, Isidre Gavín, y con el presidente de ICG Software, Andreu Pi*

de las futuras figuras en ciernes del golf español. Para Ferran Martínez, que es un habitual de torneos Pro-Am, participar en el torneo ICG “ha sido una experiencia muy grata y me he divertido mucho. El campo es difícil pero muy bonito. Volveré el próximo año con toda seguridad”.

*El profesional Santiago Luna elogió el torneo y felicitó al presidente de ICG*

Santiago Luna, ganador en profesionales, jugaba por primera vez en el campo leridano y quedó gratamente impresionado. “No conocía este campo pero está muy bien diseñado. Ha sido una jornada muy bonita de golf y ha habido muy buena camaradería”, dijo con una abierta sonrisa el gran golfista español que felicitó personalmente al presidente de ICG, Andreu Pi, por la excelente organización.

El periodista y actual director de comunicación del RCD Espanyol, Xavier Andreu, fue el encargado de presentar el acto de entrega de premios junto a José Antonio García Barranco. La nota de humor, genial como siempre, la protagonizó el popular y televisivo Jordi LP. Artista polifacético donde los haya, improvisó un “sketch” con guiños a la actual situación política que despertó las carcajadas de todos los presentes poniendo el broche de oro a una jornada intensa y muy gratificante. [ICG]



*La presencia de Cruyff despertó una gran expectación*





# La conveniencia de un buen Software estándar



## Joan Sellarés

### Titulación Académica

- Diplomado en Ciencias Empresariales.
- Ingeniero Técnico Téxtil.
- Técnico en Logística Integral.

### Experiencia Profesional

- Jefe de Producción en la empresa Torras Valentí, S.A.
- Director de Planificación y Subcontratación en la firma Vda. Biosca Riera, S.A. Escorpión.
- Director Industrial en la compañía Canet Punt, S.A., Pulligan
- Director de Planificación y Control en la empresa Monosal, S.A.

Menta Textil SL es una empresa de asesoría, consultoría e Interin Management, que se constituyó en 2003 con el objetivo de prestar un servicio altamente personalizado a sus clientes tanto si éstos son empresas pequeñas, medianas o divisiones de grandes empresas.

Nuestro trabajo siempre es realizado por profesionales seniors, que además hemos ocupado en algún momento de nuestra carrera profesional cargos de alta dirección. De ahí que sepamos perfectamente que las soluciones que piden nuestros clientes no se deben limitar a buenas recomendaciones, sino que deben aplicarse y ponerse en marcha en la empresa.

*El sistema informático en una empresa debe ser el eje vertebrador que asegure la ejecución de los procesos*

Así pues, siempre que planteamos colaboraciones, proponemos dejar los proyectos en marcha e incluso si nuestros clientes lo desean nos implicamos en su gestión durante un tiempo (Interin Management).

Contamos con tres ámbitos de actuación. En primer lugar, prestamos apoyo a la dirección general y ayudamos en la toma de decisiones, además de dar soporte a la estrategia de la compañía. Por otra parte, establecemos colaboraciones en el ámbito comercial y de marketing desarrollando y poniendo en marcha nuevas líneas de negocio, revisando el proceso comercial y enfocándolo al mercado.

Finalmente, en tercer lugar, también colaboramos en el ámbito de operaciones y logística. Aquí el marco de actuación es triple. Por una parte, hemos realizado con éxito varios proyectos de re-

organización industrial. En segundo lugar, hemos llevado a cabo varios proyectos de reingeniería de logística de distribución. Finalmente, hemos liderado la puesta en marcha de una cadena de distribución textil: desde la definición del negocio y de las tiendas hasta la puesta en marcha de los tres primeros establecimientos.

Es esta última actuación la que pasamos a describir a continuación: A principios de 2005, Filocolore SA nos pidió que colaboráramos en la puesta en marcha, desde cero, de una nueva cadena de distribución de ropa de hogar y decoración con un enfoque altamente innovador.

En este escenario y desde el inicio, tuvimos el convencimiento de que el sistema informático y el sistema de comunicaciones eran elementos críticos de éxito de todo el proyecto. Por una parte, el sistema informático debía ser el eje vertebrador que asegurara que los procesos fueran realizados con seguridad. Por otra parte, las comunicaciones debían facilitar que la información de gestión estuviera disponible en todo momento en los lugares necesarios.

Por otra parte, tratándose de una puesta en marcha desde cero nuestro cliente debía tener acceso a un know how específico de distribución desde el principio de las actividades. No podíamos esperar a generar requerimientos en función del aprendizaje de la organización sino que debíamos disponer de procedimientos, estadísticas, informes y resúmenes desde el primer día de venta e incluso antes para el departamento de compras.

Iniciamos el proceso de recogida y selección de información de varios sistemas informáticos entre los más conocidos del sector y el que nos mereció más credibilidad por su capacidad, por su implantación y por su madurez fue ICG Software a través de sus programas ICGManager y FrontRetail.

*ICG se ha ganado una credibilidad por su capacidad, su implantación y su madurez*

*El buen funcionamiento de una empresa depende de una buena planificación a la hora de gestionar el negocio*



*Aspectos como el marketing y la logística son muy importantes en un negocio*

En especial, las características que nos interesaron fueron la autonomía y la agilidad en transmitir y recibir información de los FrontRetail, la sencillez operativa de los mismos, el sistema de comunicaciones y la amplia variedad de informes predefinidos. Todo ello sin desestimar que los procedimientos soportados por este software cumplieran ampliamente los requerimientos expresados por nuestra organización.

La implantación, una vez salvadas las dificultades iniciales de falta de datos, fue muy rápida y segura cumpliéndose las fechas de inicio de la actividad en la central y en los diferentes puntos de venta.

Una vez superada la fase inicial, a siete meses del arranque, estamos utilizando los procesos iniciales mínimos y vamos añadiendo otros que, en un principio, no fueron considerados imprescindibles, con la satisfacción de encontrar siempre procedimientos preinstalados en el software que nos permiten hacerlos operativos muy rápidamente y con poco esfuerzo.

A modo de resumen, esta experiencia nos ha ratificado en la conveniencia de los softwares estándar para solucionar problemas estándar. Es mejor dedicar un tiempo a evidenciar los requerimientos y buscar el software específico que los soporte dentro de la amplia variedad existente hoy en día.

Por otra parte nuestro cliente, Filocolore S.A. ha podido dedicarse por entero a su "core business" desde el inicio, despreocupándose de los aspectos operativos, lo que le ha supuesto un importante ahorro de energías en el inicio y de recursos una vez realizada la puesta en marcha. [ICG]





# Solución ICG en un hotel de lujo en Venezuela

*El Manteco (Estado Bolívar)*



El Hotel Saranda Resort es el más nuevo Resort cinco estrellas de Venezuela para practicar la pesca deportiva en el Lago de Guri, el quinto lago artificial más grande del mundo construido entre los ríos Caroni y Paragua, en la confluencia del Gran Orinoco y con unas dimensiones de 175 kilómetros de largo y 48 kilómetros de ancho.

A sólo 10 minutos de este embalse, se encuentra este complejo hotelero de 44.000 metros cuadrados junto a la localidad de El Manteco, en el Estado de Bolívar. Su principal mercado son los clientes de pesca. Entre los servicios que oferta destaca la actividad de pesca en el Lago de Guri y para ello cuenta con 16 embarcaciones.

El complejo hotelero cuenta con dos restaurantes y dos tiendas, una de ellas especializada en utensilios de pesca deportiva y la otra una joyería.

ICG, a través de su distribuidor La Casa del Software, ha implantado su solución profesional en este lujoso resort a través de los programas FrontHotel5, FrontRest5, FrontBoutique5 e ICGManager5, con lo que la gestión se ha simplificado y ha ganado en eficacia.



*Saranda Resort ya cuenta con la alta tecnología de los programas de ICG*

## Nuevo catálogo de novedades ICG en sueco



Svenska ECR Kassasystem, firma distribuidora de las soluciones ICG Software en Suecia, ha lanzado el nuevo catálogo de novedades para este año en dicho país escandinavo donde la implantación de los programas de la compañía leiridana alcanza el 17% de los restaurantes.

Una delegación de Kassasystem visitó recientemente las instalaciones de ICG Software antes del lanzamiento en el país escandinavo de la versión 5 de sus soluciones para la hostelería y el comercio, entre las que hay que destacar FrontRest5, FrontRetail5, TeleComanda5 e ICGManager5.

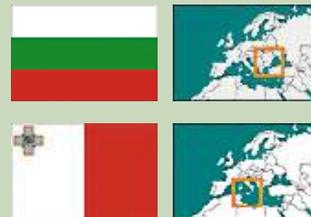


*La delegación sueca muestra el nuevo catálogo*

Niclas Rarysson, director general de Svenska, destacó de las nuevas versiones 5 de ICG "el nuevo sistema de comunicaciones. Además de recibir en tiempo real todas las ventas de una cadena de establecimientos en una base de datos central, lo más interesante para nuestro mercado es poder configurar dichos establecimientos desde un único punto, sin necesidad de tener que desplazar a una persona, ya que en nuestro país los desplazamientos son complicados en determinadas épocas".

*El 17% de los restaurantes suecos tienen el sistema de la compañía leiridana*

## Bulgaria y Malta, primeros contactos



ICG Software ha establecido contactos en países como Bulgaria y Malta para continuar con su proceso de expansión internacional. En Bulgaria, a través de la firma Carat Electronics, se está llevando a cabo una prospección de mercado y estudiando las normativas y necesidades fiscales del país para una próxima implantación en esta región del Este de Europa. Los programas ya se están traduciendo al búlgaro.

Por lo que respecta a Malta, una delegación de la localidad de Mriehel, SG Solutions, visitó recientemente la sede central de ICG donde sus miembros pudieron asistir a la presentación de los productos y se establecieron las bases para una futura implantación.



*Ana Puertas, de ICG, con la delegación búlgara*



Andreu Pi da explicaciones a Isidre Gavín y sus acompañantes durante la visita

## La Diputación de Lleida ve a ICG como un referente empresarial

*Su presidente Isidre Gavín visita las instalaciones de la compañía*

El presidente de la Diputación de Lleida Isidre Gavín visitó recientemente las instalaciones de ICG Software, donde expresó su convicción de que, con ejemplos como el de esta empresa, "puede conseguirse la internacionalización de todos los sectores de la economía de nuestras tierras y hacerla muy competitiva". En primer lugar, Gavín visitó la sede comercial de la compañía y posteriormente se trasladó hasta la fábrica donde se crean los programas ICG.

Gavín, que estuvo acompañado por el presidente de ICG Andreu Pi y direc-

tivos de la compañía, comentó que "ICG cuenta con todo el apoyo de la Diputación de Lleida porque, si bien desde la institución trabajamos para la promoción de nuevas empresas y de emprendedores con diversas iniciativas y actividades, también estamos con las empresas consolidadas en el mercado y que, como en el caso de ICG, son líderes mundiales en su sector".



Isidre Gavín y Andreu Pi ante la sede de ICG

*"Ejemplos como el de ICG demuestran que puede conseguirse la internacionalización y ser muy competitivos"*

## FrontHotel5, presentado en Fitur

ICG estuvo presente, a través de su cliente Nextel, en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) celebrada en Madrid donde presentó una de sus últimas novedades, el programa FrontHotel5 y el enlace automático para todos aquellos hoteles que son a su vez clientes de Nextel. Gracias a este innovador sistema, todas las reservas recibidas en el departamento de booking de Nextel entran en la base de datos del hotel, actualizando automáticamente la disponibilidad de habitaciones.

FrontHotel5 incorpora también la gestión del Spa. Desde la misma reserva puede asignar los masajes en un horario visual que permite gestionar la disponibilidad de los trabajadores y de las salas.

## ICG, en la Feria del Gourmet de Madrid

ICG Software, a través de Adatio Sistemas, estuvo presente en la Feria del Gourmet que tuvo lugar en el recinto ferial de la Casa de Campo de Madrid entre los días 8 y 11 de mayo. ICG, que fue la única compañía que presentó su solución tecnológica, dio a conocer durante la exposición las nuevas versiones de sus programas y el sistema de fidelización de clientes a través del TPOS de doble pantalla.



El stand de Adatio, en la Feria del Gourmet

El Salón Internacional del Club de Gourmets ha cumplido su veinte aniversario batiendo récords, dándose cita más de 1.200 expositores y cerca de 64.000 visitantes. Todas las comunidades autónomas y una decena de países estuvieron presentes en esta edición de alimentos "delicatessen".

## Francisco Camps visita el stand de ICG en Valencia

ICG Software y la empresa Micro Service Sistemas, Master Provider de ICG en la Comunidad Valenciana, estuvieron presentes con stand propio en el XI Congreso Nacional de Hostelería, que se celebró en la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia.

En dicho congreso, ICG mostró las últimas novedades de sus soluciones para hostelería, entre las que destacaron el nuevo terminal TPOS con doble pantalla, y las nuevas funcionalidades en FrontRest. Entre los asistentes al stand de Micro Services Sistemas destacó la presencia del Molt Honorable President de la Generalitat Valenciana, Francisco Camps, y del presidente de la Federación Española de Hostelería, José María Rubio, quienes alabaron las novedades presentadas.



*Camps interesándose por el funcionamiento de un terminal TouchPC2*

## La cadena Bed's elige la solución ICG para sus 192 establecimientos

ICG Software ha alcanzado un acuerdo con la firma Bed's, cadena de tiendas especializadas en descanso, para implantar su solución vertical en los 192 establecimientos que posee en toda España. De esta forma, Bed's consigue homogeneizar los procesos de gestión de la cadena además de integrar a toda la organización en un único sistema con un servicio de calidad.

Según el director general de Bed's, David Carmona, "el programa ICGManager proporciona una solución profesional al más alto nivel que se adapta perfectamente a nuestro tipo de actividad".

La solución ICG permitirá a la cadena Bed's centralizar toda la información, realizar consultas en tiempo real, disminuir el tiempo de ejecución de las tareas diarias, además de tener un mayor control en las compras y ventas.



*Los alumnos de "Les Heures" posan junto a personal de ICG tras la visita*

## ICG guía a los profesionales del mañana

Un grupo de estudiantes de segundo curso de DAI (Desarrollo de Aplicaciones Informáticas) del Centro de Ciclos Formativos "Les Heures" de Lleida visitó recientemente las instalaciones de ICG Software.

Durante la visita, los alumnos pudieron realizar un completo recorrido por todos los departamentos de la compañía, recibiendo una explicación detallada por parte de personal técnico de la empresa. La visita finalizó con una clase magistral en el auditorio ICG acerca del diseño y construcción de aplicaciones informáticas.

*Visita de alumnos de informática a punto de titularse*



*Durante la visita se les impartió una clase magistral*

## ICG repite en el programa Banespyme

Por segundo año consecutivo, ICG Software participa activamente en el programa Banespyme en el que tiene como socios tecnológicos a Banesto, HP, Microsoft y Telefónica, entre otros. Éstos eligieron en 2005 la solución de ICG como la mejor del mercado para restaurantes. El programa Banespyme consistió el pasado año en realizar un caso de éxito con la implantación de la solución de ICG en los restaurantes madrileños especializados en comida gallega, A Trapallada y O'Cruceiro, y la difusión de dicha experiencia a través de un conjunto de eventos y presentaciones durante el 2005 por toda España a diferentes colectivos de empresarios del sector de la hostelería.

## AENA homologa las soluciones para punto de venta de ICG

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) ha homologado las soluciones ICG para punto de venta, FrontRest 5 y FrontRetail 5, para poder ser instaladas en cualquier aeropuerto del país.

Este proceso ha sido realizado sobre un TouchPC2 (el terminal táctil con marca ICG), certificando AENA que cumple y supera los requisitos mínimos exigidos, después de someterse a unos exigentes controles establecidos por la empresa nacional que gestiona el funcionamiento de los aeropuertos.

El software de ICG ya está presente en diversos puntos de venta de los aeropuertos de Málaga, Almería, Granada y Melilla.



*ICG está presente en el aeropuerto de Almería*

# Las Soluciones hardware más completas



TPos2



TouchPC2  
Vertical



WT-150  
Impresora térmica



TouchPC2

La gama más amplia de soluciones  
para todo tipo de negocios