

## Sercopyme lleva su propuesta SercoWare al mundo ASP

Confía a Matrix Software el desarrollo del ERP sobre tecnología .Net

La compañía 100 por cien Banesto, Sercopyme, creada en 2003 con el doble objetivo de facilitar servicios de gestión administrativa a las empresas del grupo y a las pymes, ha dado un paso fundamental en su estrategia, con el lanzamiento el pasado febrero en modalidad ASP de su propuesta SercoWare, un ERP desarrollado conjuntamente por Sercopyme y la compañía Matrix Software sobre tecnología MS .Net.

"El desarrollo se inició en febrero de 2004 y consta de dos partes fundamentales: el módulo contable/fiscal SercoWare Contabilidad, y el módulo de gestión comercial SercoWare Facturación", explica a COMPUTING el director de Operaciones de Sercopyme, Carlos Ocón, quien comenta que "optamos por el desarrollo dado que las soluciones estándares no cumplían exactamente con nuestros requisitos y exigían un tiempo excesivo de implantación".

El profundo conocimiento y la experiencia en desarrollo sobre tecnología .Net de Matrix Factory determinó la apuesta de Sercopyme que, tras comprobar la madurez del ERP facilitando servicios

de gestión administrativa bajo la fórmula de outsourcing (SercoGest) tanto a las alrededor de 70 empresas del Grupo Banesto, como a una treintena de pymes externas, ahora facilita a pymes y autónomos el acceso web a la aplicación de forma que ellos mismo pueden realizar su propia gestión con un coste mensual de 90 y 45 euros mensuales, respectivamente.



La sencillez que aporta el nivel de preconfiguración del aplicativo, así como su elevado grado de usabilidad y su funcionalidad a nivel de reporting, soportada en Crystal, alienta las positivas expectativas de Sercopyme, que prevé contar con 600 organizaciones usuarias de la solución a finales de año.

Pero SercoWare es un aplicativo en desarrollo continuo. "Actualmente se encuentra en desarrollo el módulo de nóminas y tenemos previsto incorporar antes

del verano la facturación electrónica", avanza Ocón.

Hasta el momento, Sercopyme ha invertido un millón de euros en SercoWare. "El hardware y el software han absorbido alrededor de un 10 por ciento de la inversión, respectivamente; siendo los servicios de desarrollo los que se han llevado el grueso de la inversión", señala Ocón, quien destaca el nivel de seguridad SercoWare. Y es que la aplicación se encuentra en modalidad housing en el CPD de Banesto. La capa web se apo-



el portal que da acceso al mundo de las pymes

ya en cuatro máquinas Sun de un procesador virtualizadas con software de VMware, en tanto que un servidor Sun con dos CPUs de núcleo dual conecta con el entorno de almacenamiento basado en NetApp. La BBDD y los servidores web y de aplicaciones se basan en tecnología Microsoft.

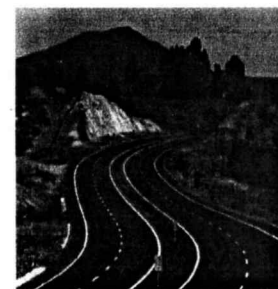
## Bidelan gestiona la seguridad de su información con Nextel

Bidelan Gipuzkoako Autobideak, empresa encargada de la explotación, conservación y mantenimiento de las autopistas A-8 y AP-1 en el territorio de Guipúzcoa, ha decidido mejorar la seguridad de sus sistemas informáticos y de comunicaciones. Con esta idea, los responsables de la empresa han afrontado, de la mano de Nextel, la puesta en marcha de un plan de seguridad integral que, además de exigir un profundo análisis de la situación de los sistemas implantados, le ha de permitir adoptar un conjunto de medidas y recomendaciones capaces de mejorar sus procedimientos de seguridad en el establecimiento de comunicaciones entre sus sedes, y cumplir con todos los requerimientos exigidos en la LOPD.

Dos han sido las motivaciones que han llevado a la compañía concesionaria de la explotación de las citadas autopistas a evolucionar en este campo: por un lado, dotar a sus sistemas informáticos de un mayor nivel de seguridad, y, por otro, disponer de un sistema de transmisión de datos 'seguro' entre las estaciones de peaje y las oficinas de Bidelan.

El proyecto, valorado en

30.000 euros, culminó en 2005, y su desarrollo se llevó a cabo en tres fases, que culminaron en una auditoria de seguridad, la cual se completó con dos pasos: consultoría de adaptación de la



LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) e instalación y configuración de dos firewalls para la interconexión de las sedes de peaje con las oficinas de Bidelan a través de la red Internet mediante VPN.

En relación con el proyecto, Koldo Iza, responsable de Sistemas de Información de Bidelan, ha señalado "nos ha permitido regularizar nuestra situación de cara al cumplimiento de la LOPD, así como dotar a nuestros sistemas de un alto grado de seguridad, utilizando tecnologías de cifrado de datos para su transmisión vía Internet".

## Contesta migra su contact center a VoIP con Infinity

La empresa Contesta Teleservicios ha migrado su plataforma de contact center a voz sobre IP (VoIP) con la intención de aunar las funcionalidades procedentes del mundo de la telefonía con la informática.

El proyecto comprende no sólo la actualización de la plataforma sino que incluye una ampliación del call center, saltando de 100 a 155 puestos de trabajo. El núcleo del proyecto ha consistido en la instalación de Centriphone Millennium VoIP, plataforma del Grupo Infinity, que ha sustituido a la anterior versión de Centriphone -basada en sistema analógico- con que contaba Contesta Teleservicios.

Con Centriphone Millennium VoIP, el proveedor de servicios de contact centers dispone de una solución, que facilita, de forma automatizada e integral,

una convergencia entre los recursos telefónicos (teléfono, fax, IVR), los nuevos canales llegados de Internet (chat, e-mail y voz sobre IP), además de soluciones informáticas, como análisis de datos y argumentarios.

La iniciativa se remonta a mayo de 2005 cuando Contesta Teleservicios decidió abordar el proyecto. En julio comenzaron las pruebas de la nueva plataforma para un par de meses después mantener en paralelo ambas infraestructuras. Después de mes y medio, y tras los pertinentes ajustes, se migró a VoIP, recuerda Rogelio Carrero, director general de Contesta Teleservicios.

El proyecto ha ido acompañado por la renovación de buena parte de la infraestructura. Se han instalado tres servidores

Dell -dos para las aplicaciones y un tercero que actúa como back up-, además de la renovación de parte del parque de PCs, también Dell, que integran los 155 puestos de trabajo de los agentes.

La mejora se ha visto completada con la instalación de cascos GN Netcom, que permiten ofrecer los servicios de telefonía mediante una tarjeta de sonido. La elección se produjo tras valorar otras alternativas basadas en conectores USB, que finalmente se desecharon en beneficio de GN Netcom.

### Multicanal

La multicanalidad es uno de los factores que diferencian la nueva apuesta de Contesta Teleservicios, ya que soporta no sólo el mundo de la voz y fax, sino la llegada

de las nuevas vías de comunicación procedentes de Internet, como e-mail o chat.

Contesta también cuenta con otra plataforma que le permite soportar SMS como canal de atención a los clientes.

En opinión de Rogelio Carrero, la rapidez y sencillez a la hora de afrontar la ampliación del contact center con la instalación de nuevos puestos se ha convertido en una de las principales ventajas de la implantación de la nueva plataforma de Infinity, además de que la utilización de una única infraestructura que integra voz y datos repercute en los costes, tanto en despliegue de cableado, como en los paneles de racks de conexión o en la electrónica de red, ya que se requiere un menor número de conmutadores para dar servicio.