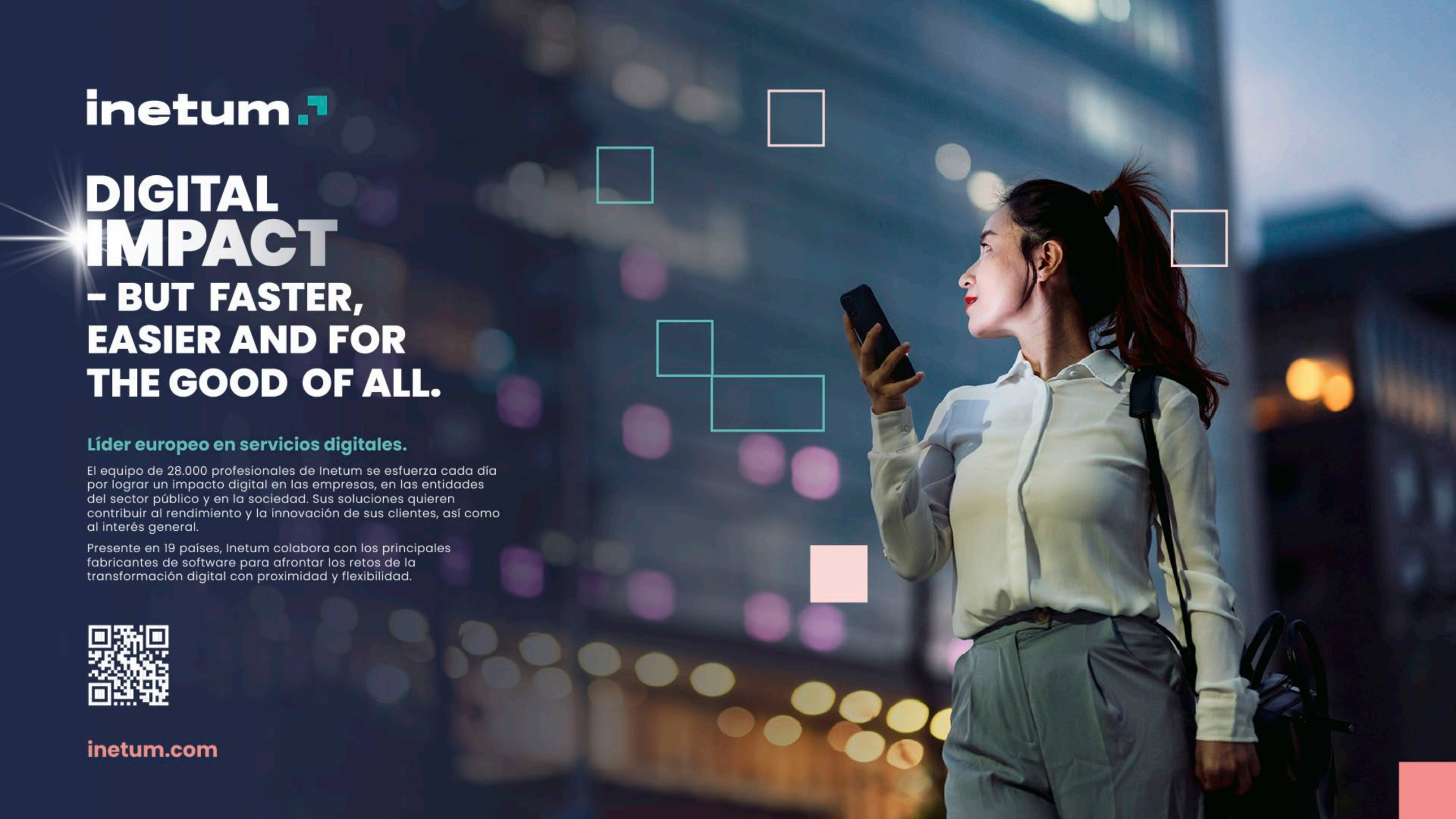
computing

eMAGAZINE DE REFERENCIA PARA
LOS DEPARTAMENTOS DE TECNOLOGÍA
DE TODO TIPO DE ORGANIZACIONES

WWW.COMPUTING.ES

ROMPIENDO LÍMITES

PREMIOS COMPUTING 2024


inetum
DIGITAL IMPACT
– BUT FASTER, EASIER AND FOR THE GOOD OF ALL.
Líder europeo en servicios digitales.
El equipo de 28.000 profesionales de Inetum se esfuerza cada día por lograr un impacto digital en las empresas, en las entidades del sector público y en la sociedad. Sus soluciones quieren contribuir al rendimiento y la innovación de sus clientes, así como al interés general.
Presente en 19 países, Inetum colabora con los principales fabricantes de software para afrontar los retos de la transformación digital con proximidad y flexibilidad.
inetum.com

PREMIOS COMPUTING 2024

computing

CONSEJERA DELEGADA
TITA LÓPEZ
tita.lopez@bps.com.es

DIRECTOR
AMBROSIO RODRÍGUEZ
ambrosio.rodriguez@bps.com.es

REDACTOR JEFE
RUFINO CONTRERAS
rufino.contreras@bps.com.es

REDACTORES Y COLABORADORES
LAURA DEL RÍO
laura.delrio@bps.com.es

MER R. LOEB
mercedes.rodriguez@bps.com.es

JEFE DE DISEÑO Y AUDIOVISUAL
JORGE P. AGUILAR
jorge.pariente@bps.com.es

DISEÑO Y MAQUETACIÓN
CARLOS ENTRENA
carlos.entrena@bps.com.es

FOTOGRAFÍA & VÍDEO
JORGE P. AGUILAR & CARLOS ENTRENA

REDACCIÓN, PUBLICIDAD, ADMÓN. Y SUSCRIPCIONES:
Camino Valdenigriales, 6
28223 Pozuelo de Alarcón,
Madrid - Tel: 913 137 900

MARKETING Y EVENTOS
RUTH GONZÁLEZ
ruth.gonzalez@bps.com.es

JONAY MIRANDA
jonay.miranda@bps.com.es

ISABEL SÁNCHEZ
isabel.sanchez@bps.com.es

Depósito Legal
M-7753-1995
ISSN 1139-9619

SUSCRIPCIONES
ISABEL SÁNCHEZ
Tel: 91 313 79 87 - Móvil: 635 486 637
marketingbps@bps.com.es

DIRECTOR DE PUBLICIDAD
SERGIO REAL
Tel:. +34 91 313 79 37
sergio.real@bps.com.es

PRIME MEDIA INTERNATIONAL 31, OLD COMPTON STREET, LONDON, W1D 5JT L RICHARD PAVITTL L
TEL: +44 207 2872904
srpavitt@prime-int.co.uk

WEBS
WWW.COMPUTING.ES
WWW.BPS.COM.ES

EDITADO POR
bps business publications spain
a DIGITAL360 company

INTERACTIVIDAD / ICONOS

Para disfrutar de una experiencia completa, aconsejamos ver esta publicación online y en sentido horizontal. Detallamos a continuación los distintos iconos y su interactividad:

HOME. *Al pinchar sobre él nos llevará al sumario, desde donde podremos ir a otra sección.*

FOTOS. *Podemos acceder a un carrusel de fotografías.*

SECCIÓN. *Este icono nos lleva al inicio de una sección de la publicación o a una portadilla con más enlaces similares.*

ENLACE WEB. *Al hacer clic sobre él, nos llevará a un enlace de una página web.*

VÍDEO. *Al presionar sobre él, se nos abrirá una ventana para ver un vídeo asociado al enlace.*

SIGUE>>
LEER>>

SIGUIENTE PANTALLA. *Al presionarlo nos mandará a otra pantalla con más información*

SUMARIO

01 PORTADA
03 NAVEGACIÓN/STAFF
04 SUMARIO
05 EDITORIAL

ENCUENTRO PREMIOS COMPUTING 2024

07 PREMIOS
08 INTRODUCCIÓN
09 LA FOTO
10 LEITMOTIV
11 LA GALA
13 PREMIADOS
26 PHOTOCALL
27 LA FIESTA

PINCHA PARA IR DIRECTAMENTE A LA SECCIÓN DESEADA

CASOS DE EXITO

32 REPSOL > SEGURIDAD
43 CASER > SECURIZACIÓN DEL BACKUP
49 MÁLAGA CF > IDENTIDAD DIGITAL DESCENTRALIZADA
58 TELEFÓNICA DE ESPAÑA > DEMOCRATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
62 XCALIBUR > MEJOR PROYECTO MULTINACIONAL
72 UNED > TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE PROCESOS Y OPERACIONES
75 METRO DE MADRID > EFICIENCIA OPERATIVA
78 Mº. DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE > BIM PARA LA INNOVACIÓN Y LA SOSTENIBILIDAD
82 ASTARA > MOVILIDAD SOSTENIBLE
85 CASHLOGY BY AZKOYEN > EVOLUCIÓN EN LA INDUSTRIA 4.0
88 ASISA > MODERNIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO
91 IBERPAY > DESARROLLO EN IA Y BIG DATA
97 SABADELL DIGITAL > MONITORIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CPD
100 TELEFÓNICA DE ESPAÑA > AUTOMATIZACIÓN EN ENTORNO TI

ESTRATEGIAS

35 DEJEMOS QUE LAS MÁQUINAS HAGAN PARTE DEL TRABAJO
46 ATOS, COMPROMETIDA CON UN FUTURO DIGITAL DONDE LA NUBE HÍBRIDA ES LA CLAVE
52 TECNOLOGÍA COMO HERRAMIENTA PARA AFRONTAR LOS RETOS EN CAPITAL MARKETS
69 IAGEN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA
94 POR QUÉ UNA ESTRATEGIA DE IA EXITOSA COMIENZA CON UNA ESTRATEGIA DE DATOS
103 EL DESAFÍO DE LA TECNOLOGÍA INCLUSIVA

PUBLICIDAD

02 INETUM
06 WISE SECURITY
12 HPE
25 IAAS 365
28 HORNETSECURITY
38 HIBERUS
48 ILUNION IT SERVICES
61 BROTHER
71 WOLTERS KLUWER
81 OMEGA PERIPHERALS

ENTREVISTAS

29 ALFREDO GARCÍA > "ENFOQUE ESTRATÉGICO Y PLANIFICACIÓN CUIDADOSA, IMPRESCINDIBLES"
39 JOSÉ ANTONIO CASTILLA > "NO SE CONCIBE NINGUNA OPERACIÓN MILITAR SIN EL CONCURSO DEL CIBERESPACIO"
54 RICARDO MARDOMINGO > "CON LA CLOUD HÍBRIDA AGILIZAMOS Y OPTIMIZAMOS NUESTROS PROCESOS"
66 JOCHEN GRÜNING > "TRABAJAMOS CON DETERMINACIÓN PARA IMAGINAR CÓMO SERÁ LA SALUD DEL MAÑANA"

PREMIOS COMPUTING: UNA OLA DE TRANSFORMACIÓN

Los Premios Computing se presentan un año más como el referente del sector de las Tecnologías de la Información para reconocer tanto a las organizaciones como a los profesionales su compromiso con el desarrollo de proyectos transformadores.

Estos galardones no solo celebran los logros individuales, sino también el trabajo colectivo en torno a innovaciones que están calando en nuestra sociedad y en nuestra economía.

En esta IX edición, Computing ha reunido a más de 400 asistentes, que han podido conocer de primera mano unas iniciativas que son solo la punta del iceberg del compromiso que se está adoptando en nuestro país en materia de digitalización.

Reconocemos iniciativas que van desde aplicaciones móviles hasta las soluciones en la nube, desde la automatización de procesos hasta el workplace, pasando por la ciberseguridad o la analítica de datos; sin olvidar el impacto de la IA Generativa, presente ya en muchos de los proyectos que están comenzando a abordar las organizaciones.

El sector está de enhorabuena y los Premios Computing se hacen eco de esta realidad y de los proyectos de digitalización que han sido protagonistas durante el último año.

No hay más que recordar que, de cara a este 2024, se espera un crecimiento global de las TI por encima del pasado año, ya que la inversión prevista en tecnología por parte de las entidades españolas crecerá un 10%.

Son datos que ilustran los logros y avances que se producen en este emocionante campo, donde la tecnología es un motor de cambio. Y un año más, Computing vuelve a ser el reflejo de esa ola de transformación. ///

AMBROSIO RODRÍGUEZ, *DIRECTOR DE COMPUTING*

WISE SECURITY
a vargroup company

VARGROUP

WISERTHANEVER

+CyberTrust +CyberSecurity

wisesecurity.com

hello@wsg127.com | +34 910 700 549

© 2024 Wise Security. All Rights reserved

EL GRAN ENCUENTRO ANUAL DEL SECTOR TECNOLÓGICO ESPAÑOL

ROMPIENDO LÍMITES

UN PASE DE MODELOS VERTIGINOSO POR EL QUE DESFILAN LOS MEJORES PROYECTOS DEL AÑO

- INTRODUCCIÓN
- LA FOTO
- LEITMOTIV
- LA GALA
- PREMIADOS
- PHOTOCALL
- LA FIESTA

Si hay un acontecimiento en el sector TIC que atraiga a todo tipo de público y que sea considerado el punto de encuentro anual de los profesionales, para entusiasmo y disfrute de amigos y compañeros de este viaje digital que emprendimos en nuestro medio hace cerca de treinta años, ese es sin duda la Gala de los Premios Computing.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING** FOTOS: **NACHO DEL RÍO**

PREMIOS COMPUTING 2024

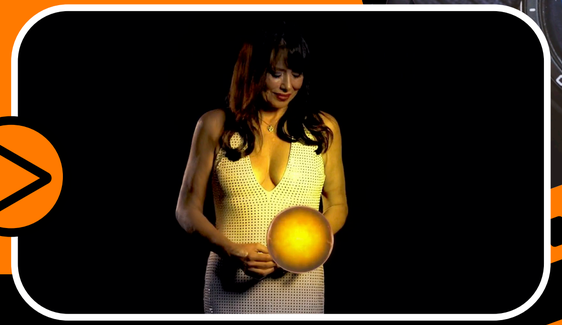
La **Gala de los Premios Computing 2024** está considerada como el gran encuentro anual del sector; lugar de exposición de la vanguardia tecnológica aplicada al tejido empresarial. Un evento con solera y distinción que premia los proyectos más destacados en innovación y transformación digital dentro del sector de las Tecnologías de la Información. La ceremonia reunió a los líderes del sector y destacó la importancia de la superación y la innovación digital. Fueron un total de 20 proyectos los galardonados (además de 2 premios honoríficos), caracterizados por su gran nivel de complejidad y su relevancia en los procesos de modernización de sus organizaciones. La eficiencia operativa, la democratización de la información, el desarrollo de la IA y el Big Data, la cloud híbrida, el workplace... fueron algunas de las categorías galardonadas.

PREMIOS
COMPUTING
2024
Atos
avanade
ayesa
hiberus
Hewlett Packard Enterprise
ILUNION
IT Services
inetum
kerbusiness
opentext
SEIDOR
sopra steria
VARGROUP
VASS

ROMPIENDO LÍMITES

La historia del ser humano es una historia de superación constante. Importantes barreras han ido cayendo ante el empuje y la determinación de las personas por superarlas. ¿Qué límites se traspasarán tras esta cuarta revolución industrial conocida como la era digital? ¿Dónde se situará la nueva frontera?

Bajo estas premisas, el enfoque de toda la gala de Premios Computing 2024 fue la superación de los límites dentro del mundo tecnológico donde, por fin, se ha conseguido superar la última barrera: la de una inteligencia artificial autoconsciente, infinita, independiente, que nos cuenta los logros que la sociedad ha ido alcanzando hasta nuestros días.



HASTA LA LUNA Y VUELTA

Mira hacia el cielo. Hasta ahí llegaban los sueños de Carmen García Roger. Ser astronauta, estar sin gravedad. ¿Podía haber algo mejor que eso? Pero una circunstancia externa paralizó este anhelo. Carmen superó las pruebas, pero su discapacidad frenó el proceso. Lo que aparentemente fue un fracaso se convirtió en descubrir que el éxito estaba esperándola en otro lugar.

Carmen García Roger, aspirante a astronauta de la ESA

Tita López, consejera delegada de BPS (Digital 360), dio la bienvenida a los Premios

Ambrosio Rodríguez, director de Computing, compartió su punto de vista del estado del sector TI en España

Los asistentes se asombraron con la magia de Miguel Muñoz Segura

Minerva Piquero guio la gala viajando desde la realidad virtual y la inteligencia artificial, sin olvidarse de la ciberseguridad y de la tecnología del futuro

Premios a la trayectoria profesional: a Fernando Martín Moreno -Tribunal de Cuentas-, a la izquierda; y a Rubén Muñoz Fernández -Santalucía-, a la derecha.

HPE GreenLake for Block Storage

Simplifica la gestión de datos con la agilidad del autoservicio para todas tus aplicaciones mediante un almacenamiento en bloque de nivel empresarial basado en HPE Alletra Storage MP

Visita **GreenLake.HPE.com**

HPE GreenLake

+ PREMIADOS >>

EFICIENCIA OPERATIVA

METRO DE MADRID

Raquel Pinillos, Business Solutions Director de Kyocera, junto a Javier Bartolomé Castilla, Responsable de la Oficina de Gestión de Programas y Proyectos en el Área de Ingeniería de Instalaciones de Metro de Madrid.

SECURIZACIÓN DEL BACKUP

CASER

Nacho Barberá, Account Manager de IAAS 365, a la izquierda, entrega el premio a Sergio Perelló, Director de Tecnología y Explotación de Caser, a la derecha de la imagen, y a Javier Moreda, Jefe de Área de Explotación.

+ PREMIADOS >>

DEMOCRATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Germán García Llamazares, Director de Banca, Servicios Financieros, Seguros, Telco y Media de Ayesa, a la izquierda, con Francisco Javier Tobar, Director de Investigación Comercial y Business Inteligence de Telefónica.

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN

IBERCAJA BANCO

Leandro Hermida, Director de Tecnología, Resiliencia Digital y Continuidad de Ibercaja Banco, con el premio, en compañía de Manuel García-Izquierdo, Senior Director del Sector Bancario en Avanade Iberia.

+ PREMIADOS >>

INDUSTRIA 4.0

AZKOYEN P.T.

Mario Medina, Director General de Ilunion IT Services, a la izquierda, con Jesús Francoy, Director de Soporte Atención al Cliente de Azkoyen Group.

MEJOR PROYECTO MULTINACIONAL

XCALIBUR

Andrés López de Córdoba, Corporate IT Director de Xcalibur, con el galardón, en compañía de Miguel Pelayo, Account Manager de Hornetsecurity, a la izquierda de la imagen.

+ PREMIADOS >>

EFICIENCIA OPERATIVA DEL DATO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

JCISAT

Paloma Muñoz Taillet, Enterprise Account Manager Sector Público de Pure Storage, entrega el galardón a José Antonio Castilla Barea, Coronel de la Jefatura del Ciberespacio y de los Servicios de Asistencia Técnica (JCISAT).

DESARROLLO EN IA Y BIG DATA

IBERPAY

Entrega el premio Marcos Rodríguez Moral, Director de Banca en Sopra Steria, a la izquierda, a Juan Luis Encinas, CEO de Iberpay.

+ PREMIADOS >>

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE PROCESOS Y OPERACIONES

UNED

Rocío Muñoz Mansilla, Vicerrectora de Tecnología de la UNED, con el premio que recibe de manos de José Antonio Rocha, Global Business Managing Director de Entelgy.

CIBERSEGURIDAD 360

PUIG

Premio que recibe Óscar Sánchez Montaner, Information Security & Cybersecurity Director en Puig, a la derecha, por parte de Juanjo Pérez, Cybersecurity Services and Tools Director de Wise Security, a VAR Group.

+ PREMIADOS >>

BIM PARA LA INNOVACIÓN Y LA SOSTENIBILIDAD

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

Sergio López, CEO de Hiberus, a la derecha, entrega el premio a Aida Joaquín Acosta, Jefa del Gabinete Técnico de la Subsecretaría del Ministerio; y a Francisco Gijón, Subdirector General de TI.

MONITORIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CPD

SABADELL DIGITAL - BANCO SABADELL

Javier Fernández, Socio Fundador, a la derecha; y Jaume Marquez, Director de Negocio de Datacenter, ambos de Omega Peripherals, flanquean a Joan Carles Sánchez, DataCenter Principal en Sabadell Digital.

+ PREMIADOS >>

ESTRATEGIA DIGITAL EN EL SECTOR GRAN CONSUMO

COCA-COLA EUROPACIFIC PARTNERS

Eva Zaera, Associate Director Digital Coca-Cola Europacific Partners, con el premio; junto a Mónica de Torres, Head of Account Management en Nateevo, y Jacobo Guillén, director de Negocio en VASS.

AUTOMATIZACIÓN EN ENTORNO TI

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Abel Torrubiano, ITOM South Europe Regional Director de Opentext, a la izquierda, entrega el premio a Julián Pinedo, Manager of Strategy, Design & Planning Communicatins de Telefónica de España.

+ PREMIADOS >>

MOVILIDAD SOSTENIBLE

ASTARA

Antonio Rodríguez López, Chief Strategy & Transformation de Astara, a la derecha de la imagen, recibe el premio de manos de Francisco Gil, Vicepresidente de Salesforce.

WORKPLACE

FCC

A a izquierda, Gabino Parra, Director de Transportes, Infraestructuras y Logística de Inetum, entrega el galardón a Alfredo García, CIO de FCC Corporativo.

+ PREMIADOS >>

CLOUD HÍBRIDA

GRUPO EULEN

Ricardo Mardomingo, CIO de Grupo Eulen, con el premio en la categoría de Cloud Híbrida, que le hace entrega Ramón Martil, Head of Sales Private de T-Systems Iberia.

HUMANISMO TECNOLÓGICO

HOSPITEN

Santiago Polo, Director de SEIDOR, a la izquierda, junto con Jochen Grüning, Director Corporativo de Sistemas y Transformación Digital, y Raúl Gómez, Director de Personas, Talento y Cultura, ambos de Hospiten.

+ PREMIADOS >>

MODERNIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

ASISA

José Pereira, Director de Medios de ASISA, en el centro, junto a Carlos Von Prabucki, CEO de Atos en España, a la izquierda; y Daniel Calvo, Director de Banca y Seguros de Atos en España.

SEGURIDAD

REPSOL

Juan Manuel García, CIO de Repsol, a la derecha, recibe este reconocimiento de manos de César Vallecillo, Director General Comercial de HPE.

+ PREMIADOS >>

FERNANDO MARTÍN MORENO RECIBE EL PREMIO DE MANOS DE AMBROSIO RODRÍGUEZ, DIRECTOR DE COMPUTING

TRAYECTORIA PROFESIONAL SECTOR PÚBLICO

FERNANDO MARTÍN MORENO

Fernando Martín Moreno ingresa en la Administración General del Estado en el año 1984 y, desde su incorporación hasta el día de hoy, presta servicios en el área de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Ha ocupado puestos de distinta responsabilidad TIC en varios Organismos de la Administración General del Estado: Instituto Geográfico Nacional, Ministerio de Trabajo y, desde el año 2003, como Supervisor de Apoyo Informático en el Departamento del Área Político - Administrativa del Estado del Tribunal de Cuentas.

Actualmente es asesor tecnológico en la Presidencia del Tribunal de Cuentas.

Desde su creación en 1993, pertenece al Cuerpo de Informática de la Administración General del Estado.

Es vicepresidente de la Fundación Big Data, vocal del Consejo Consultivo para la Transformación Digital del Gobierno y vicepresidente de la junta de AEINAPE.

Ha recibido varios premios y reconocimientos a su trayectoria profesional, como la Gran Placa de la Imperial Orden Hispánica de Carlos V.

En octubre de 2023 le concedieron la medalla al mérito civil con distintivo blanco en el Congreso de los Diputados.

+ PREMIADOS >>

RUBÉN MUÑOZ, DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍA Y OPERACIONES EN SANTALUCÍA, JUNTO A TITA LOPEZ, CEO DE BPS

TRAYECTORIA PROFESIONAL SECTOR PRIVADO

RUBÉN MUÑOZ FERNÁNDEZ

Rubén Muñoz es desde hace casi seis años el Director General de Tecnología y Operaciones en el Grupo SANTALUCÍA, donde impulsa decididamente la innovación y la transformación digital y operativa.

Con una sólida formación académica que incluye una licenciatura en Ingeniería Industrial por la Universidad de Valladolid, un Programa de Dirección General por el IESE Business School y un MBA por la ESDEN Business School, Rubén acumula más de 30 años de experiencia en el sector financiero y asegurador.

Anteriormente, ha desempeñado el mismo rol de liderazgo de Tecnología y Operaciones en Bankinter, EVO Banco, así como el rol de CIO en Línea Directa Aseguradora y Correos, y otros puestos previos de impulso de la transformación tecnológica en Banco Santander, BBVA e Iberpay, entre otros.

Su carrera se ha caracterizado por liderar la transformación digital y mejorar la eficiencia operativa de las organizaciones. A lo largo de su trayectoria profesional, ha demostrado ser un visionario y un ejecutor eficaz en la implementación de tecnologías avanzadas, impulsando la eficiencia operativa y mejorando la experiencia del cliente en todas las organizaciones en las que ha trabajado.

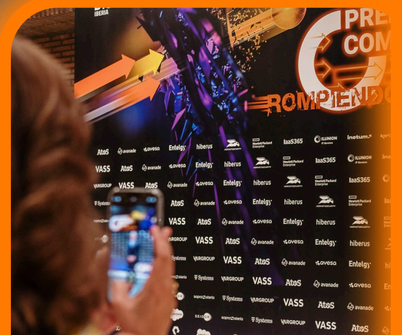
IaaS365

Smart Services Data Center

Uniendo Personas & Tecnología

www.iaas365.com

PINCHA PARA VER LAS FOTOS DE NUESTRO PHOTOCALL



PINCHA PARA VER LAS FOTOS DE LA FIESTA

FOTOS DE TODO EL EVENTO

HORNETSECURITY
PROTECCIÓN
TODO EN UNO
PARA MICROSOFT 365
SEGURIDAD EMAIL
BACKUP Y RECUPERACIÓN
CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE PERMISOS
CONCIENCIACIÓN EN SEGURIDAD
VALIDACIÓN DE DESTINATARIOS IA
www.hornetsecurity.com

ALFREDO GARCIA, CIO DE FCC

"ENFOQUE ESTRATÉGICO Y PLANIFICACIÓN CUIDADOSA, IMPRESCINDIBLES"

LEER >>

TEXTOS: **REDACCIÓN COMPUTING**

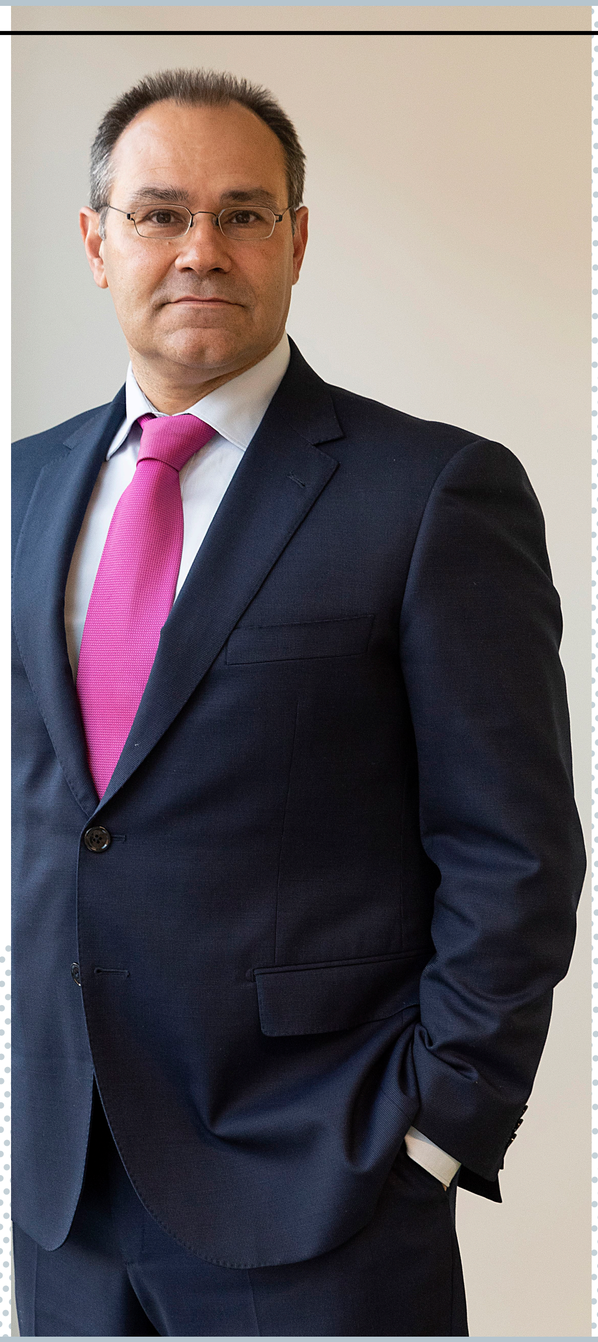
El Grupo FCC, con una experiencia acumulada de más de un siglo de historia, es un referente mundial en servicios ciudadanos. Es difícil que una empresa sobreviva en un periodo tan largo de tiempo si no ha desarrollado la capacidad de sobreponerse y actualizarse a las circunstancias sociales, empresariales y tecnológicas", sostiene **Alfredo García López, Director de Sistemas y Tecnologías de la Información desde 2018 en FCC.** Su experiencia profesional en diferentes sectores (industria, distribución, consultoría y banca) y en otras funciones al margen de tecnología, le han convertido en un experto en la transformación de organizaciones.

¿En qué punto está FCC en cuanto a digitalización (implantación de tecnología, digitalización de procesos, etc.)?
La transformación digital es fundamental en el mundo empresarial actual, particularmente en una compañía diversa y con amplia presencia global como FCC. Mejora la **eficiencia operativa** y abre nuevas oportunidades de negocio y modelos de ingresos.

Y no es solo una cuestión de tecnología, sino una **estrategia integral** que impacta positivamente en todas nuestras áreas del negocio, desde la operación hasta la **experiencia del cliente** y la innovación. Los beneficios incluyen la optimización de operaciones, ventajas competitivas, trabajo en la nube que mejora la accesibilidad y seguridad de datos, y la capacidad de desarrollar nuevos modelos de negocio.

¿Dónde está puesto el foco?
El foco principal de nuestro trabajo está en reducir el impacto de los diferentes retos que conlleva la adopción de cualquier cambio estructural. Trabajamos en diferentes líneas de actuación y en diversos grados de madurez para contrarrestar esos retos, entre los que destacaría las amenazas de **seguridad** y **ciberataques,** la velocidad de implementación, la **deuda técnica**, el cambio cultural y la escasez de **talento**.

La transformación digital requiere gestión de identidades digitales, capacitación de empleados, actualización de sistemas **legacy** y un cambio en la mentalidad empresarial hacia la innovación.



¿Cómo se aplica al puesto de trabajo en las diferentes áreas de actividad de FCC?
El área de **Digital Workplace** debe actuar como palanca que apoye y soporte la transformación del negocio en FCC. Desde esta área nos aseguramos de que los usuarios de todos los negocios en cualquiera de los países donde operamos tengan una experiencia digital común, con acceso a los datos y aplicaciones independientemente de donde se encuentren. Para ello nos apoyamos en socios que nos acompañan y que tienen capilaridad y presencia allí donde está FCC.

Para ser eficientes, definimos procesos comunes que son aplicables a todos los usuarios independientemente de su perfil y su área de trabajo. Al mismo tiempo, tenemos que ser capaces de personalizar la experiencia del empleado en función de esas variables.

¿Cómo ha evolucionado el proyecto de puesto de trabajo?

Hace 3 años, junto a **Microsoft** e **Inetum**, nuestro socio de servicios asociados al puesto de trabajo, acordamos cómo debía evolucionar el puesto de trabajo de FCC a medio y largo plazo. Partiendo de una organización pura OnPremise y utilizando en aquel momento herramientas de gestión instaladas en nuestro CPD (Microsoft SCCM y GPO's de DA), consensuamos una evolución gradual hacia una organización **100% cloud** donde toda la gestión de la plataforma se realizaría desde herramientas Cloud (Microsoft Intune) y eliminando las dependencias del DA local.

Los principales hitos del proyecto incluyen la migración a **O365** y el uso de sus herramientas, la continuidad operativa durante la pandemia mediante el trabajo remoto con herramientas de Microsoft, la implementación de Microsoft Autopilot, el inicio del proyecto de migración a Windows 11, con un 50% de la plataforma ya actualizada o las mejoras significativas en el cumplimiento de la plataforma mediante herramientas de parcheado en la nube.

¿Cuáles son los principales retos?

Tenemos que seguir mejorando la seguridad del puesto del usuario; ya hemos encriptado los equipos con **bitlocker**, quitado los permisos administrativos a los usuarios y gestionado la rotación de las contraseñas de las cuentas locales con **Azure Laps**, pero tenemos que seguir mejorando la seguridad, ya que el usuario es el eslabón más débil de toda la cadena.

Otro de nuestros objetivos es conseguir implantar Autopilot en modo autogestión de tal manera que los usuarios reciban un equipo con el preaprovisionamiento realizado y el resto del aprovisionamiento lo realicen ellos con soporte remoto.

"La transformación digital no es solo una cuestión de tecnología, sino una estrategia integral que impacta positivamente en todas las áreas del negocio, desde la operación hasta la experiencia del cliente y la innovación para el futuro"

También es prioritario disponer de una herramienta que nos permita medir la experiencia digital del empleado de una manera objetiva. Además, nos gustaría mejorar nuestra capacidad de gestión sobre nuestra plataforma de dispositivos móviles desde **Intune** mediante el despliegue de perfiles diferentes dependiendo de que el móvil sea corporativo o personal.

Hablemos también de Digital Innovation Lab y la innovación en FCC.

El **DI_Lab** es una organización interna que no solo cataliza y promueve la innovación digital sino que también la impulsa, con acciones y actividades concretas para conseguir la transformación digital. Es difícil que una empresa sobreviva en un periodo tan largo de tiempo si no ha desarrollado la capacidad de sobreponerse y actualizarse a las circunstancias sociales, empresariales y tecnológicas. El DI_Lab es una pieza más del armazón innovador del Grupo y una fuente de reflexión para que los cambios se produzcan con mayor aceleración si cabe.

¿Cómo han respondido los profesionales de FCC?

Están adoptando la transformación digital de manera positiva, reconociendo su importancia estratégica y su impacto en la eficiencia y la innovación. Los responsables de negocios y servicios a cliente entienden rápidamente el valor que les genera iniciativas como las de analítica de datos o inteligencia artificial. Estos ejemplos reflejan una adopción positiva y proactiva de la transformación digital, al tiempo que las operaciones digitalizadas producen operaciones más ágiles para una mayor productividad y menores costos. ///

SEGURIDAD

REPSOL

La multinacional energética Repsol estaba impulsando la transformación de parte de sus Servicios de Infraestructuras para alcanzar los objetivos marcados en su Plan Estratégico.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

Repsol, la multienergética española que emplea a más de 25.000 personas en más de 20 países y cuenta con 24 millones de clientes, trabaja para transformar la energía y para acercarla a las personas con una firme apuesta por la innovación tecnológica como herramienta para afrontar el presente y el futuro.

De hecho, la digitalización y la tecnología desempeñan un papel fundamental en su objetivo de convertirse en una empresa con cero emisiones netas para 2050. En 2018, la compañía puso en marcha su **Programa Digital**, que actualmente se encuentra en su segunda etapa (2023-2027). Una hoja de ruta que se basa en diferentes tecnologías digitales como la **inteligencia artificial**, la **automatización robótica** de procesos (**RPA**), las soluciones cloud y el análisis avanzado de datos, entre otras.

Tecnología, sostenibilidad y rentabilidad

En este escenario corporativo y social, Repsol está inmerso en un programa de transformación de sus Servicios de Infraestructura para cumplir con los objetivos marcados en su Plan Estratégico, teniendo en cuenta las actuales condiciones de mercado, económicas y de competencia, así como la evolución de la tecnología y su tendencia para los próximos años.

> **El proceso de mejora se basa en un cambio en el modelo operativo que pasa de uno basado en la estrategia Plan-Build-Run a otro basado en Productos y Plataformas**

En el marco de este programa, Repsol lanzó una **RFP** con el objetivo de seleccionar un partner tecnológico para la prestación de servicios alrededor de algunos de sus Grupos Técnicos, Grupos de Producto y Grupos de Plataforma de gran relevancia, y que le ayudase a conseguir los objetivos que se había marcado. Estos servicios son críticos para la mejora, no solo de la infraestructura de Sistemas de Información, sino de la experiencia de los distintos usuarios dentro y fuera de Repsol.

Este proceso de mejora se basa, entre otras cosas, en un cambio en el modelo operativo, que pasa de un modelo basado en la estrategia Plan-Build-Run a otro basado en Productos y Plataformas, en metodologías ágiles y más orientado al negocio, con el objetivo final de la obtención de resultados de calidad de una forma más eficiente.

El objeto del acuerdo entre **HPE** y Repsol es la prestación de Servicios al Grupo Técnico de Network, SOC Network Security, GP Collaboration M365, GP Workplace, GP Conectividad y GP Comunicaciones de Estaciones de Servicio.

HPE, en su respuesta a la RFP, planteó un modelo de servicio que se adaptase completamente a las necesidades de Repsol en relación con el cambio cultural (**Agile**, **DevOps**, etc.), la convergencia entre grupos de soporte y construcción, y la necesidad de mejora en la agilidad, dinamismo y optimización de los equipos actuales. La propuesta de HPE, además, a petición de Repsol, debía orientarse hacia la generación de valor dentro de un modelo cuyo centro es el producto.

El servicio ofrecido tiene como función principal la administración, mantenimiento y soporte de alto nivel de los sistemas de TI de Repsol mencionados anteriormente, y el análisis de la eficiencia y rendimiento que redunda en la mejora continua de los servicios prestados por HPE, para ambos modelos con los que trabaja actualmente Repsol (PLAN/BUILD/RUN y I&OaaS) y adaptándose a la demanda de cada uno de ellos.

Hewlett Packard Enterprise (HPE) ha estado proporcionando con éxito algunos de estos servicios a Repsol durante los últimos cuatro años y ha sabido adaptarse a los cambios transformacionales de la compañía, respondiendo así de forma ágil a las nuevas demandas de

servicios y proyectos, y extendiendo su colaboración a más áreas de la organización, como es el caso de la tecnología e innovación.

HPE ha colaborado activamente con la compañía española en los últimos años en la automatización de funciones de red, lo que le ha permitido posicionarse como un partner de referencia no solo en la gestión de servicios, sino también en la definición e implantación de mejoras en los mismos, en colaboración con las áreas de Ingeniería.

Ahora, esta colaboración se consolida, ampliando la confianza de Repsol en HPE en nuevas áreas de colaboración como la de **SOC Network Security** y convirtiendo a HPE en un socio de gran importancia en la estrategia de Repsol de 'Automatización hasta el Extremo', con la constitución de un nuevo grupo de soporte a la automatización, con el objetivo de proporcionar soporte también a los automatismos que se van desarrollando y poniendo en producción desde los Grupos de Producto y Plataforma, añadiéndolo como una nueva propuesta de valor a la labor de los Grupos Técnicos actuales.

Además, HPE y Repsol han acordado colaborar dentro del marco del contrato, en la adopción y aplicación de la IA Generativa en el proceso de prestación de los Servicios, con la finalidad de obtener mayores eficiencias, siempre de forma controlada y consensuada por ambas partes.

Según explica Juan Manuel García, CIO & CDO de Repsol, "la transformación digital y el trabajo conjunto de los equipos de la compañía han creado un nuevo modelo operativo que representa una forma completamente disruptiva de trabajar. Inspirado en los principios y la cultura de Repsol, este modelo adopta metodologías ágiles y se enfoca en satisfacer las necesidades del negocio y los productos y se basa en un innovador formato de producto /plataforma más ágil, eficiente y controlado. Para impulsar este cambio nos hemos apoyado en partners como HPE que, gracias a su conocimiento de la tecnología y su visión orientada al cliente, se ha convertido en un proveedor destacado en nuestra transformación".

Conocimiento, experiencia y trabajo en equipo, claves del proyecto

HPE consiguió este acuerdo gracias a la estrecha relación que tiene con Repsol desde hace años, el excelente trabajo del equipo de Delivery de HPE y el continuo apoyo e iniciativa de los equipos de ventas y soporte. El trabajo global de HPE ha reforzado la confianza de la compañía en los servicios de que ofrece su partner, además de proporcionar un profundo conocimiento de los procedimientos y procesos de la corporación.

La ampliación de este acuerdo también da soporte a la transformación digital de Repsol, particularmente en tareas de construcción, relacionadas con la organización Agile que la multienergética española lleva implantando en los últimos años.

"HPE ha sido capaz de proporcionar un modelo de prestación de servicios totalmente alineado con el proceso de transformación iniciado por Repsol. Asimismo, esta nueva propuesta facilita la incorporación de nuevos servicios y de un consumo bajo la modalidad de pago por uso", explica Alberto Díaz Martínez, HPE Hybrid Solutions Sales Executive de Hewlett Packard Enterprise. "Además", continúa Alberto Díaz, "HPE se ha convertido en partner de confianza de Repsol, no solo adaptándose a las iniciativas y a la transformación que ha llevado a cabo en los últimos años, sino también ayudando a la multinacional en su transformación utilizando su amplio conocimiento y experiencia con otros clientes". ///

"INTERNET LO CAMBIÓ TODO, CON LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL TODO DEBE CAMBIAR". CON ESTE LEMA, MARK BARRENECHEA, CEO & CTO DE OPENTEXT, ANUNCIABA A FINALES DE 2023 LA NUEVA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA, ENFOCADA EN OPENTEXT AVIATOR, LA PLATAFORMA DE IA DESARROLLADA EN GRAN PARTE DEL PORTFOLIO DE OPENTEXT.

ABEL TORRUBIANO, ITOM SOUTH EUROPE REGIONAL DIRECTOR

DEJEMOS QUE LAS MÁQUINAS HAGAN PARTE DEL TRABAJO

LEER >>

Yes que la IA no es solo otra tecnología o un caso de negocio. La **inteligencia artificial** dará forma a nuestro futuro, a lo que significa ser una empresa y a lo que significa ser humano.

El reciente auge de la inteligencia artificial (IA) ha hecho que los asistentes de IA estén por todas partes. Con el tiempo, los chats de IA probablemente se convertirán en nuestra forma favorita de acceder al conocimiento.

Las búsquedas simples están evolucionando rápidamente hacia la formulación de preguntas adecuadas. Aprender de forma pasiva está dando paso a un mundo donde podemos preguntar lo que sea.

Este cambio es enorme, ya que pasamos del mundo de la **automatización** al mundo de la IA.

¿Qué significa esto para las personas? Si antes eras quien recibía las preguntas o solicitudes que ahora las máquinas pueden responder, ahora puedes concentrarte en casos más complejos y necesidades de mayor nivel.

Si antes eras quien hacía las preguntas, ahora necesitas un mejor criterio para distinguir lo verdadero de lo falso y no tomar decisiones equivocadas.

La tensión aumenta, ya que la autenticidad está siendo reemplazada por el surrealismo a medida que las tecnologías de suplantación basadas en IA mejoran.

La implementación de la IA debe ir acompañada de un cambio cultural que promueva la experimentación y la aceptación del cambio

Impacto de la IA en el negocio

Y ¿qué impacto tiene la IA en los negocios? En la actualidad, vivimos en una era donde la tecnología avanza a pasos agigantados y la inteligencia artificial se posiciona como una herramienta esencial para la transformación de los negocios.

Este avance tecnológico no solo promete optimizar procesos, sino también liberar el potencial humano y fomentar nuestra creatividad.

Al permitir que las máquinas asuman tareas repetitivas y analíticas, los humanos podemos enfocarnos en actividades más estratégicas e innovadoras, mejorando así tanto la eficiencia como la satisfacción en el trabajo.

La adopción de la IA en las empresas es un viaje continuo que requiere una planificación cuidadosa, una ejecución efectiva y un compromiso constante con la mejora y la innovación.

Es importante que las organizaciones adopten una **cultura de innovación** y mejora continua. La implementación de la IA debe ir acompañada de un cambio cultural que promueva la experimentación y la aceptación del cambio.

Esto implica fomentar un entorno donde los empleados se sientan seguros para probar nuevas ideas y enfoques sin temor al fracaso.

La IA puede proporcionar las herramientas necesarias para experimentar de manera rápida y eficiente, permitiendo a las organizaciones iterar y mejorar continuamente sus procesos y productos.

Para integrar exitosamente la IA, es crucial como primer paso contar con una buena gestión de la información.

OpenText es pionera en el desarrollo de soluciones que permiten a las organizaciones gestionar sus datos de manera más eficiente, permitiendo organizar, proteger y aprovechar los datos de manera eficiente.

Estas soluciones incluyen la automatización de procesos y la mejora de la toma de decisiones basada en datos, lo que libera a los empleados de tareas tediosas y les permite centrarse en actividades de mayor valor añadido.

Un aspecto crucial en la adopción de la IA es la infraestructura tecnológica. Es vital que las empresas cuenten con una infraestructura robusta y adaptable que permita la implementación flexible y escalable de soluciones de IA.

La infraestructura debe ser capaz de manejar grandes volúmenes de datos y proporcionar la agilidad necesaria para responder a las demandas cambiantes del mercado.

La colaboración con socios tecnológicos fiables puede facilitar esta transición, garantizando que las soluciones implementadas sean sostenibles y beneficiosas a largo plazo.

Otro de los principales desafíos de la adopción de la IA es medir su impacto en el negocio. Es fundamental establecer **métricas** claras que permitan evaluar los beneficios y el retorno de inversión de las tecnologías de IA.

Sin estas métricas, la implementación de la IA puede enfrentarse a retrasos o incluso ser cancelada. La medición debe considerar no solo los aspectos financieros, sino también cómo la IA mejora los procesos operativos y la satisfacción del cliente.

El futuro del trabajo está ligado a la capacidad de las organizaciones para integrar la IA y otras tecnologías emergentes de manera efectiva. Esto no solo transformará la manera en que trabajamos, sino también cómo pensamos y creamos.

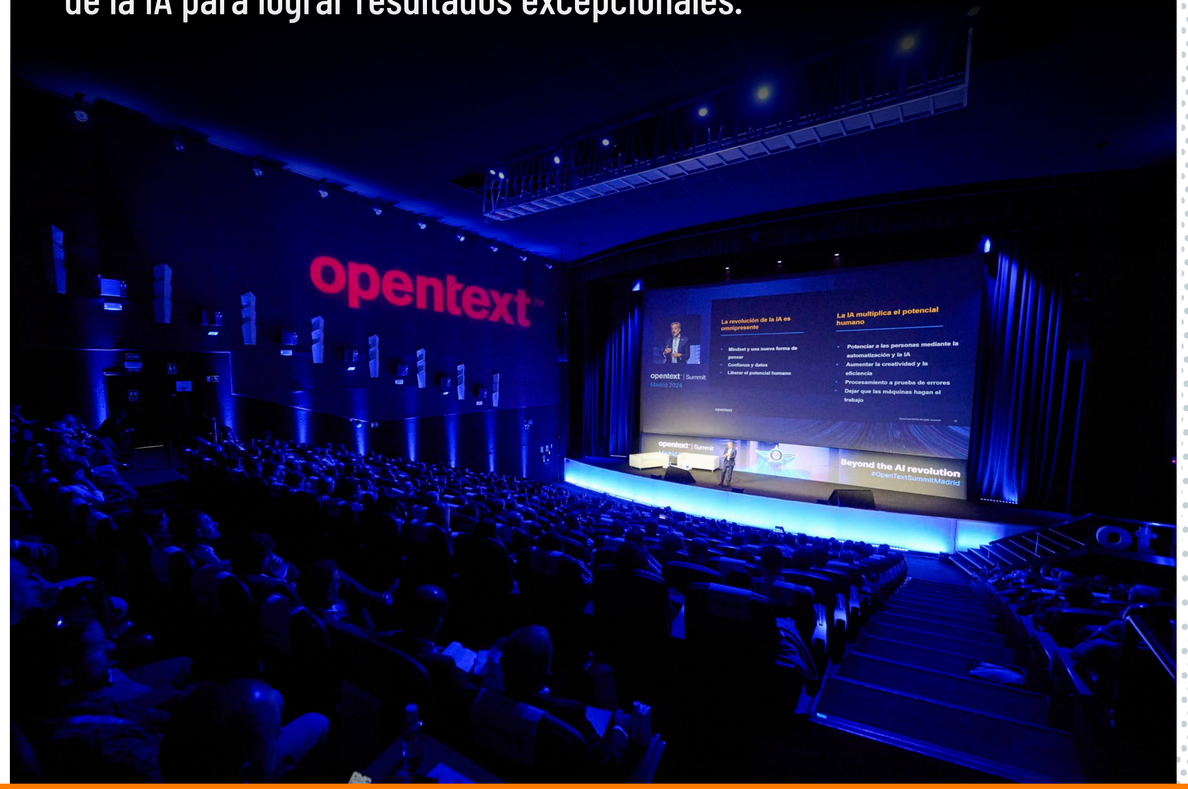
Al permitir que las **máquinas** asuman tareas rutinarias y repetitivas, podemos liberar nuestro potencial humano y dedicar más tiempo a la creatividad, la innovación y la resolución de problemas complejos.

De esta manera, la IA no es una amenaza para el empleo, sino una oportunidad para reinventar el trabajo y construir un futuro más dinámico y productivo y las organizaciones que logren integrar estas tecnologías de manera exitosa estarán mejor posicionadas para competir en el mercado global y adaptarse a los cambios rápidos en el entorno empresarial.

En resumen, dejar que las máquinas hagan parte del trabajo no solo libera tiempo y recursos para tareas más creativas y estratégicas, sino que también impulsa la **eficiencia** y la innovación dentro de las organizaciones. ///

OPENTEXT Y EL POTENCIAL DE LA IA

OpenText, con su vasta experiencia en gestión de la información, juega un papel crucial en este proceso, ayudando a las empresas a integrar la IA de manera efectiva y medir su impacto para asegurar el éxito continuo en un mundo cada vez más digital.
La clave está en combinar una gestión eficaz de la información con una infraestructura tecnológica adecuada y una cultura de innovación que permita a las organizaciones aprovechar al máximo el potencial de la IA para lograr resultados excepcionales.



MÁS INFORMACIÓN

hiberus

¿nos conoces?

Somos la **1ª tecnológica española** en crecimiento.

Más información

JOSÉ ANTONIO CASTILLA BAREA,
CORONEL DE LA JEFATURA DEL CIBERESPACIO Y DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA (JCISAT)

"NO SE CONCIBE NINGUNA OPERACIÓN MILITAR SIN EL CONCURSO DEL CIBERESPACIO"

LEER >>

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

La **Jefatura del Ciberespacio y de los Servicios de Asistencia Técnica (JCISAT)** trabaja en conceptos como son la nube táctica de combate, la simulación constructiva en escenarios correlacionados, las técnicas de apoyo a la decisión, las capacidades de apoyo geoespacial, la automatización de procesos y la gobernanza del dato, como explica el coronel Castilla en la presente entrevista.

En el ET necesitamos y queremos potenciar las capacidades de nuestra estructura para la gestión y explotación de los datos, los cuales constituyen la base para el conocimiento

¿Quién es el coronel Jose Antonio Castilla Barea? ¿Cuál es su área de responsabilidad en la organización?

Soy el Coronel Jefe de la Sección de Infraestructura. Mi Sección se encuadra en la **Subdirección de Sistemas de Información y Telecomunicaciones** (SUBCIS) perteneciente a la Jefatura del Ciberespacio y de los Servicios de Asistencia Técnica (JCISAT).

Ingresé en la Academia General Militar del Ejército de Tierra en 1988, aunque antes fui soldado, llevo más de 37 años de servicio. Dedicado a los CIS más de 27, 15 en guerra electrónica, más de 5 dedicado a la ciberseguridad y el resto a las infraestructuras y sistemas. Tras haber ejercido el mando de Teniente Coronel, en JCISAT he desarrollado los últimos 8 años de mi carrera, cinco como Jefe de Centro de Acreditaciones del Ejército (actualmente parte de la Subdirección de Ciberdefensa y Actividades Ciberelectromagnéticas) y los últimos tres años como Jefe de la Sección de Infraestructura de la SUBCIS.

¿Qué organismo es JCISAT?

La Jefatura del Ciberespacio y de los Servicios de Asistencia Técnica es el órgano responsable de la dirección, coordinación, administración y control, en el **Ejército de Tierra** (ET), en materia de los sistemas de información y telecomunicaciones, de guerra electrónica y ciberdefensa, de estadística, de investigación militar operativa, de sociología, de publicaciones y de cartografía de libre difusión.

El Jefe de la Jefatura del Ciberespacio y de los Servicios de Asistencia Técnica es el principal asesor del Jefe del Estado Mayor del Ejército de Tierra (JEME) en lo tocante a los Sistemas de Información y Comunicaciones (CIS), guerra electrónica, gestión del espectro electromagnético, de ciberdefensa y en técnicas de apoyo a la decisión. Además, es el responsable técnico del proceso de **Transformación Digital** en el ET, en coordinación con el Estado Mayor del Ejército (EME).

¿Qué tipo de servicios IT provee JCISAT?

La JCISAT tiene carácter orgánico y apoya al resto del ET en numerosos cometidos. Nosotros nos preocupamos de facilitarles el mando y control, de las acciones de guerra electrónica para garantizarles el empleo del espectro, de la **ciberseguridad**, de todos los aspectos CIS que envuelven a las unidades de maniobra en sus operaciones y su vida rutinaria en sus cuarteles, nosotros les apoyamos. Si en algo somos un ISP, el Ejercito es nuestro 'cliente'.

Desde mi Subdirección se desarrollan aplicaciones que nos piden las Unidades; se realizan pruebas de validación de sistemas de telecomunicaciones e información; se instalan redes y se configuran y despliegan sistemas de información junto al Regimiento de Transmisiones 22 (también perteneciente a la Jefatura); se desarrollan y redactan arquitecturas dentro del concepto y metodología NAF (NATO Architecture Framework); estudiamos la **interoperabilidad** de los sistemas y proporcionamos soluciones a este problema; mantenemos un puente de operaciones que se ocupa de la gestión de la infraestructura de TI y de peticio-

nes, incidencias y problemas; tenemos importantes actividades en el ámbito de la simulación y estamos liderando iniciativas para dotarnos de redes 5G SA en los Centros Nacionales de Adiestramiento (CENAD); desarrollamos una labor de prospectiva estudiando cómo las tecnologías emergentes y/o disruptivas pueden ayudarnos a mejorar las capacidades del ET, en esto trabajan nuestro Centro de Tecnologías Emergentes y el Centro de Gestión del Dato; por último, participamos en los procesos logísticos, mantenimiento y abastecimiento de sistemas de información y nos ocupamos de la contratación para la ejecución de nuestro propio presupuesto.

¿Cómo considera el impacto que tiene la innovación tecnológica en su organización?

No hay más que asomarse al balcón de Ucrania, de Oriente Medio y de otros conflictos para ver cómo sistemas tecnológicamente avanzados, en los que sistemáticamente observamos la presencia de un componente CIS, han transformado el campo de batalla.

No puede concebirse ninguna operación militar sin el concurso del **ciberespacio**, nuevo ámbito, pero auténtico ámbito, y sobre el que se desarrollan operaciones militares.

Dentro de este programa se está estudiando la materialización de conceptos como son la **nube táctica** de combate, la **simulación constructiva** en escenarios correlacionados, las técnicas de apoyo a la decisión, las capacidades de apoyo geoespacial, la automatización de procesos y la **gobernanza del dato**, y en definitiva la obtención de la superioridad en el ámbito ciberespacial, lo que implica garantizar el empleo del espectro electromagnético y negárselo a nuestro adversario.

El premio a la eficacia operativa del dato en la Administración Pública habla por sí mismo, pero ¿puede poner algunos ejemplos?

Eficacia operativa del dato. En el ET necesitamos y queremos potenciar las capacidades de nuestra estructura para la gestión y explotación de los datos, los cuales constituyen la base para el conocimiento, permiten obtener ventajas funcionales y operativas y alcanzar la superioridad en la información.

De la **Estrategia de la Información del Ministerio de Defensa** emana el mandato a sus ámbitos, (y el Ejército de Tierra es uno de ellos), de integrar en su 'orgánica' estructuras de organización, gobernanza y control de la gestión de la información y también implementar los programas de formación del personal en esta área. En el ET nuestro JEME emitió una norma específica con el título de 'Estructura de Gestión de la Información y el Conocimiento (GIC) del ET' mediante la que se establece una estructura funcional para la coordinación de la gestión de la Información y del Conocimiento.

Todo esto ha traído consigo parte de las iniciativas antes comentadas, y que son cambios orgánicos, a las que se suman iniciativas en el terreno de la formación técnica especializada en análisis y visualización de datos masivos (**visual analytics** y **Big Data**).

¿Algún otro proyecto reseñable?
En los últimos años hemos estado muy centrados en la configuración, instalación y despliegue de sistemas de información para el **mando** y **control**. Estos constituyen un ecosistema disperso en muchas ubicaciones, decenas, en las que granjas de servidores exponen muchos recursos, de computación, de redes y de almacenamiento a las Unidades del Ejército, pero estos no se sirven como servicio.

La **virtualización** es esencial en la composición de estos sistemas interconectados que en su expresión más compleja se han instalado y configurado como clúster failover de alta disponibilidad extendido entre dos sedes, y en su configuración más elemental solo nodos compuestos de estaciones de trabajo que perciben los servicios en remoto.

Nuestros sistemas para el mando y control, de carácter permanente, se están federando y uniendo a los de los otros ámbitos: la Armada, el Ejército del Aire y del Espacio, el EMAD y los Órganos Centrales; liderando el CESTIC esta transformación que ya adopta un paradigma cloud.

> **En los últimos años hemos estado muy centrados en la configuración, instalación y despliegue de sistemas de información para el mando y control**

¿La nube es su gran eje estratégico?
El Ejército de Tierra continuará ejecutando tareas para culminar esta transformación y luego para apoyar su operación y mantenimiento, pero hay un ámbito que nos es exclusivo, el de los sistemas tácticos, esos que las unidades llevan en sus vehículos y puestos de mando al campo de batalla. Estos deberán interconectarse a los sistemas permanentes y conjuntos que gobierna el CESTIC y desde los que se proveerán servicios. ¿Cómo serán estos sistemas tácticos? Nosotros apostamos por el concepto de '**Nube táctica de Combate'**.

Hay varias iniciativas y experimentos en curso. En mi Sección estamos instalando una nube 'on premise' basada en software libre para contar con un portal de servicios clasificados en el Sistema de Mando y Control Táctico y dar apoyo a proyectos específicos. Se trata de un primer demostrador, pero tiene la vocación de escalar en sus funcionalidades.

En esta nube on premise estamos incorporando bastante capacidad de almacenamiento, tanto de bloques, como de objetos y archivos.

Para terminar, ¿podría explicarnos cómo Pure Storage ha ayudado a la eficiencia operativa en su organización?
En estos dos últimos años hemos adquirido muchas cabinas de almacenamiento FlashArray-X de Pure Storage para los sistemas de los que hemos hablado. Destacan por su rendimiento muy **rápido** y **consistente**, con latencias muy bajas, generalmente inferiores a 1 milisegundo. De todas maneras, la latencia en las operaciones de lectura-escritura, de sus características, no es hoy por hoy lo más interesante para nosotros, aunque la tecnología **NVMe** (Non-Volatile Memory Express), que aprovecha muy bien la velocidad de los discos flash, tiene mucho, mucho rendimiento. Para nosotros ha primado la desduplicación y compresión de datos en línea, que permiten ahorrar espacio de almacenamiento y reducir los costos totales. En general, su densidad de almacenamiento nos deja "meter más datos en menos espacio físico".

Hay otras características, como su facilidad de uso (las interfaces son claras y simples), sus sistemas de redundancia y alta disponibilidad, su robustez frente a operaciones de actualización y mantenimiento, la fácil integración en los clústers (sistemas de virtualización) y su escalabilidad. ///

SECURIZACIÓN DEL BACKUP

CASER

Caser moderniza y securiza su infraestructura tecnológica de backup evolucionando hacia una arquitectura con mayor protección de la mano de IaaS365. En este proyecto se ha incluido una capa adicional con varias medidas de protección ante ciberataques de ransomware.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

CASER Seguros nace en el año 1942 para dar cobertura a la Asociación Española de Agricultura. A lo largo de estos 80 años de historia ha tenido un vertiginoso crecimiento convirtiéndose en uno de los grupos aseguradores más importantes formando hoy parte de la multinacional **Helvetia**. En la actualidad, cuenta con un equipo de 1.720 personas y 2.300 mediadores que trabajan con un modelo en el que el cliente se sitúa en el centro de la organización, lo que les ha llevado a tener la confianza de 2,2 millones de asegurados.

Además de la sede principal, Caser cuenta con 8.000 puntos de venta y 138 oficinas de agentes. La compañía tiene un claro enfoque innovador y, para lograrlo, se apoya en su propia transformación tecnológica y digitalización para ofrecer los mejores niveles de servicio a todos sus clientes.

En este sentido, debido a la finalización de su contrato de soporte de la solución de backup con la que contaban, se hacía necesario para CASER una renovación tecnológica que no se quedara solo en el hecho de actualizar y modernizar lo que ya tenían, sino ir más allá e implementar una solución que contemplara mejoras existentes en el mercado en cuanto a funcionalidades, velocidades y versatilidad a la hora de realizar los procesos de copia y recuperación del backup. Además, se ha precisado la necesidad de añadir una capa de seguridad adicional con varias medidas de protección ante ciberataques **ransomware**. Y, finalmente, para darle al proyecto una seguridad 360º, se ha apostado por contar con un servicio gestionado externalizado de la plataforma por una empresa experta en este tipo de servicios y tecnologías que les permita tener siempre una alta disponibilidad.

> **La solución propuesta por IaaS365, destinada a cubrir estas necesidades y afrontar los retos anteriores, se ha ajustado a tecnologías de alto nivel del mercado**

"En CASER manejamos una gran cantidad de datos y todos son de vital importancia, ya que forman parte de los expedientes de nuestros clientes. Al margen, tenemos que asegurar la protección de los datos de origen corporativo. Dedicamos un gran esfuerzo a contar con las mejores soluciones de **backup** del mercado intentando cumplir la norma tan conocida de 3-2-1, que indica que debemos tener 3 copias, 2 soportes diferentes para evitar su pérdida, corrupción o ciberataque y al menos 1 de ellas externalizada en cloud. Nos tocaba renovar la solución y el soporte que teníamos. Ya no cubría las necesidades de la compañía a nivel de poder hacer frente a ataques mucho más sofisticados como son los de tipo ransomware y, por ello, ya aprovechando el cambio que había que acometer se ha buscado mejorar la seguridad de nuestros activos añadiendo mejores funcionalidades que de seguro nos van a aportar una capa extra de protección", explica **Sergio Perello, Director de Tecnología y Explotación** en **CASER**.

Y añade: "Además hemos querido profesionalizar más el servicio de gestión de la plataforma de backup contando para ello con **IaaS365**, ya que la

calidad de sus expertos en los distintos fabricantes implicados en la mejora de la plataforma de backup, su disponibilidad y su cercanía para poder resolver las posibles incidencias nos aportaban una confianza doble".

Protección del dato

Nacho Barberá, Account Manager de Caser en IaaS365, por su lado, explica que el proyecto ha significado un gran avance en protección del dato de CASER y le va a permitir conseguir múltiples beneficios. Además de la necesidad de renovación, se les ha implantado, como mejora frente a su anterior infraestructura, una tercera copia de seguridad con características de inmutabilidad y **'Air gapping'** (aislar físicamente un ordenador o una red, como puede ser Internet) que asegurará la recuperación de la información de prácticamente el 100% de la compañía en caso de catástrofe en los centros de datos primario y secundario en un periodo de tiempo muy corto.

SOLUCIÓN DE IAAS365

La solución propuesta por IaaS365 destinada a cubrir estas necesidades y afrontar los retos anteriores se ha ajustado a tecnologías de alto nivel del mercado. Así, se ha instalado una plataforma hardware específica para backup del fabricante Huawei que va a dotar de unas altísimas velocidades de ingesta y recuperación de datos a Caser.

Además, se ha eligió la instalación del software de backup líder en el mercado como es Commvault, capaz de gestionar nativamente y en una única consola los muy variados entornos tecnológicos de CASER que pasan desde su servicio de AS400, las múltiples bases de datos, los entornos virtuales, su plataforma cloud o M365 entre otros. Todo ello, incorporando mecanismos de protección ante ciberataques.

Además, la contratación de un servicio gestionado de su día a día en el backup, a cargo de IAAS365, "va a permitir no solo la realización de sus ciclos de backup habituales, sino que va a añadir una dinámica de acompañamiento en la que se detectarán y propondrán mejoras en los procesos, gestión y control de los backups, medición de SLA; además de pruebas aleatorias de recuperación", indica Nacho Barberá, Account Manager de Caser en IaaS365.

En definitiva, Caser, con su apuesta por la renovación de su plataforma de backup, ha dotado a su infraestructura TI de un modelo tecnológico en torno a la protección del dato mucho más robusto, confiable y de alta disponibilidad, lo que le permitirá responder mejor y más rápidamente ante posible ataques o escenarios de **disaster recovery** ofreciendo servicio non stop a sus asegurados. ///

HAY QUE UNIR LA INNOVACIÓN Y ESCALABILIDAD QUE OFRECE LA UTILIZACIÓN DE LA NUBE PÚBLICA, CON LA SEGURIDAD Y EL CONTROL QUE OFRECE LA NUBE PRIVADA.

ÁNGEL CRUZ, DIRECTOR COMERCIAL DE ATOS ESPAÑA

ATOS, COMPROMETIDA CON UN FUTURO DIGITAL DONDE LA NUBE HÍBRIDA ES LA CLAVE

LEER >>

El futuro digital es la máxima para gobiernos, empresas y cómo no, los ciudadanos; y para ello, la nube es clave para ser competitivos y ofrecer servicios de valor. La disponibilidad y utilización de varias infraestructuras de nubes confiables, flexibles y altamente seguras es esencial para prepararse para el futuro más próximo que podamos imaginar. Hay que unir la innovación y escalabilidad que ofrece la utilización de la **nube pública**, con la seguridad y el control que ofrece la **nube privada**.

Según **Gartner**, para el 2025, más del 85% de las organizaciones darán prioridad a la **nube híbrida**. La mayoría de las instalaciones en los principales hiperescalares reducirán las emisiones de carbono en un 80%, factor muy relevante para lograr la sostenibilidad del planeta. Y la soberanía de los datos, algo igualmente fundamental, ya está también en un 80% en manos de la nube pública.

Los centros de datos antiguos están obsoletos desde el punto de vista energético y operativo, lo cual lleva al cese de estos centros. **Atos**, consciente de esta realidad, ha cerrado o transformado 112 centros de datos desde el 2010 y trasladado la carga de trabajo a la nube. Pero para lograrlo, hay que estar orientado a las aplicaciones, utilizando una comprensión clara para decidir dónde y cuánta capacidad hay que adquirir, gestionar y optimizar. Una visión experta es vital para trazar una ruta de transformación, combinando metodologías probadas y enfoques modernos para conseguir el éxito. Acelerando la migración a la nube híbrida, como un elemento clave más que nunca de orientación hacia un futuro digital.

Atos, líder en servicios gestionados, centrada en infraestructura y nube híbrida, experiencia de empleado y servicios tecnológicos

Somos líderes mundiales en nube híbrida. Tenemos asociaciones potentes con los principales actores como **VMware** y **AWS** y el mercado nos reconoce como un socio de confianza para las cargas de trabajo de misión crítica. Cumplimos con total garantía la explotación del valor de la nube híbrida, la protección de **datos** e **IA**, reducimos la complejidad, aportamos un estricto cumplimiento y gobernanza con total transparencia en costes y, sobre todo, aportamos nuevas estrategias de modernización, potenciando claros y reales objetivos de sostenibilidad.

Y lo hacemos desarrollando recursos de nubes privadas y públicas bajo un enfoque holístico que combina tecnología, política y confianza. También reducimos la complejidad y abordamos el cumplimiento de la normativa, mejoramos el cuidado y gestión de los datos y aportamos de manera firme una racionalización única para ayudar a los clientes a encontrar el equilibrio y adoptar las estrategias de modernización claves bajo una firme soberanía de los datos.

En definitiva, somos el principal actor y socio de grandes empresas de todos los sectores de actividad, incluyendo ser Official Technology Partner para **UEFA National Team Football**; y, durante más de 20 años, dirigimos y gestionamos las operaciones tecnológicas de los **Juegos Olímpicos** junto al COI, entre otros muchos clientes.

Atos es mucho más que una compañía tecnológica. Como compañía somos un gran referente internacional en transformación digital, lo que nos ha convertido en un líder europeo en computación en la nube, ciberseguridad y supercomputación. Nuestro compromiso pasa por ofrecer a nuestros clientes innovación, flexibilidad, rentabilidad, digitalización plena, seguridad y un entorno tecnológico altamente descarbonizado, porque nuestro principal propósito es contribuir a diseñar un futuro mejor con un enfoque multicultural, impulsando la excelencia científica y tecnológica para que todos podamos vivir, trabajar y desarrollarnos de manera plena en un espacio altamente protegido. ///

ILUNION
IT Services

Consultoría informática y Servicios IT para empresas

Más de 30 años fieles a nuestro propósito:

Tecnología para construir un mundo mejor con todos incluidos.

grupo social ONCE

IDENTIDAD DIGITAL DESCENTRALIZADA

MÁLAGA CF

El Málaga CF reduce la reventa a mínimos históricos gracias a la identidad digital descentralizada de Wise Security, que permite a los aficionados garantizar su identidad y tener un control sobre los datos que se ceden al club albiceleste.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

El **Málaga CF** se fundó el 25 de mayo de 1948 como el 'Club Atlético Malagueño', aunque no es hasta la temporada 1994-1995 que nace el Málaga CF tal y como lo conocemos hoy en día. Desde su origen, la innovación ha formado parte de su alineación inicial. El club albiceleste ha apostado por la transformación digital en todos sus niveles, desde el campo hasta la directiva, pasando por los aficionados.

En este último grupo es donde el equipo TI se encontró con un nuevo reto. En el Málaga CF se mueve gran cantidad de datos y necesitaban tratarlos de una manera centralizada y eficiente. "Requeríamos una herramienta que nos permitiese conocer mejor a nuestro abonado, aficionado o simpatizante para así crecer en nuestra masa social, ingresos y en patrocinios para el club", aclara **Kike Pérez, Director General del Málaga CF**.

La principal ventaja que ha reportado el proyecto al club es la centralización de todos los datos y haber ganado en seguridad

La Rosaleda tiene una capacidad de 30.000 espectadores. El estadio alberga partidos cada dos semanas como poco y, cada persona que va a disfrutar del encuentro es un nuevo dato que almacenar con seguridad. Según el portal GB Pro, los 'boquerones' en la temporada 2023/2024 han tenido 16.000 abonados, siendo el segundo club con más socios de la temporada en Primera RFEF.

La cantidad de socios otorga tranquilidad al departamento financiero del

club, pero el departamento TI necesita clasificar, verificar y almacenar todos estos datos de una manera eficiente y segura.

Para hacer frente a todos los retos, desde el Málaga CF analizaron varios proyectos hasta que encontraron uno que encajaba a la perfección con sus necesidades. Esta solución la proporcionó **Wise Security**. El problema del almacenamiento de datos lo resolvían a largo plazo puesto que todas sus acciones estaban planificadas en cuanto a las necesidades particulares del club con unos objetivos estratégicos claros.

Gracias a la implementación de esta solución el Málaga CF se ha posicionado en la vanguardia tecnológica del sector

La herramienta de Wise está compuesta por múltiples piezas. “La base sería la identidad digital descentralizada, a partir de ahí la propia centralización de los usuarios aficionados al club, no solo de los abonados, sino de cualquiera que pudiese tener una interacción con el club. También se ha renovado la tecnología de la plataforma de **ticketing**, se ha desarrollado una **aplicación móvil** nativa basada en la **identidad digital** y se ha renovado el **e-commerce**”, afirma Carmelo Masegosa, PMO Manager de Wise Security.

Gracias a la implementación de esta solución, el Málaga CF se ha posicionado en la vanguardia tecnológica del sector. La principal ventaja que ha reportado el proyecto al club es la centralización de todos los datos y haber ganado en seguridad.

Otro punto que destaca Kike Pérez es que, gracias a estas herramientas, se ha reducido al mínimo la reventa y se ha mejorado la comunicación con el aficionado en todo momento. Gracias a esto han incrementado el número de patrocinios en el equipo blanquiazul. ///

LA IDENTIDAD DIGITAL DESCENTRALIZADA

La identidad digital descentralizada aporta una seguridad al usuario en todos sus datos personales, garantiza su propia identidad y controla a quién se los está cediendo con la capacidad de revocarlos. El aficionado puede ceder el dato para una acción puntual y pedir que se retire una vez que esta acción está completada.

A nivel de usabilidad se evita la reventa, porque se controla que quien accede al estadio es quien ha comprado la entrada. Por otro lado, los patrocinadores pueden dirigir ciertas ofertas a los aficionados sin tener que hacer una cesión de datos particular.

TECNOLOGÍA COMO HERRAMIENTA PARA AFRONTAR LOS RETOS EN CAPITAL MARKETS

UN ASPECTO CLAVE EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS ES LA AUTOMATIZACIÓN. LA AUTOMATIZACIÓN DEL REEQUILIBRIO DE CARTERAS Y EN PLATAFORMAS DE TRADING MEJORA LA EFICIENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO

LEER >>

TEXTO: **VASS**

Las soluciones tecnológicas son esenciales para enfrentar los desafíos en los mercados de capitales. La integración del sector tecnológico con los mercados financieros ha enriquecido sus dinámicas, transformando no solo la banca, sino también los servicios ofrecidos a sectores como energía y telecomunicaciones.

En **VASS**, hemos forjado alianzas con instituciones bancarias a nivel global, moldeando el presente de la industria financiera. Gracias a nuestro profundo expertise, somos líderes en la creación de soluciones que abarcan desde la **gestión de tesorería** hasta la **seguridad integral**, incluyendo pasarelas de pago y sistemas de compensación. A través de nuestro centro especializado en IA, proporcionamos un servicio completo de transformación, impulsando a la banca y la tecnología a superar cada desafío.

En el ámbito digital, la meta es destacar, estableciendo nuevos estándares en la experiencia del usuario y ofreciendo servicios eficientes e innovadores. Los desafíos tecnológicos van más allá del ahorro de costes. Es crucial construir una marca sólida, mejorando la eficiencia operativa y creando una identidad distintiva. La **transformación digital** busca liderazgo y diferenciación, usando la digitalización para establecer una identidad única. Las innovaciones mejoran operaciones y redefinen productos y servicios financieros. Métodos avanzados de trading, **blockchain** e IA transforman la experiencia financiera y crean un entorno bancario seguro y dinámico.

Un aspecto clave en las operaciones financieras es la automatización. Utilizamos herramientas como **Appian** y **AWS** para automatizar los procesos. La automatización del reequilibrio de carteras y en plataformas de trading mejora la eficiencia y calidad del servicio. Los pagos digitales se han convertido en el estándar global. Las compañías deben adaptarse a estos métodos, manteniendo y desarrollando canales de pago digital. Esto incluye la gestión de procesos de pago, redes de cajeros automáticos y emisión de tarjetas, así como la integración de sistemas de pago móvil y la conformidad con estándares internacionales.

La sostenibilidad financiera supone el gran desafío de las compañías. Es clave abordar este reto con una división dedicada a datos

La sostenibilidad financiera constituye el gran desafío de las compañías. Es clave abordar este reto con una división dedicada a datos, combinando inteligencia artificial con iniciativas sostenibles. Integrar factores ESG no es solo una cuestión de cumplimiento, sino de adoptar un modelo bancario armonizado con objetivos globales de sostenibilidad.

Además, la adaptación regulatoria es esencial en el entorno financiero. Por ello, desarrollamos soluciones para alinearnos con los nuevos requerimientos, personalizando políticas de control del riesgo financiero y cumpliendo con regulaciones como **Basel III** y **Dodd-Frank**.

La ciberseguridad es crítica en el sector financiero y está vinculada al cumplimiento regulatorio. Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos es esencial, especialmente con información financiera sensible. El uso de herramientas avanzadas de ciberseguridad es fundamental para proteger datos internos y poder ofrecer soluciones a terceros. Este enfoque es fundamental para mantener la confianza y el cumplimiento normativo en un mundo digital.

El futuro de los mercados de capitales ya está aquí, con innovaciones como la computación cuántica y aplicaciones de blockchain redefiniendo el presente. La inteligencia artificial ha permitido avances significativos, y la transición hacia la IA generativa promete un nuevo salto cualitativo. En VASS, estamos comprometidos a liderar esta transformación, ofreciendo soluciones innovadoras que aborden los desafíos del sector y abran nuevas oportunidades, enfocándonos en sostenibilidad, adaptabilidad regulatoria y ciberseguridad.

Descubre el potencial de las operaciones en capital markets con el WhitePaper de VASS, **The Next Frontier: Tech Solutions for Capital Market Challenges.** ///

RICARDO MARDOMINGO, DIRECTOR DEL ÁREA TIC DEL GRUPO EULEN

"CON LA CLOUD HÍBRIDA AGILIZAMOS Y OPTIMIZAMOS NUESTROS PROCESOS"

LEER >>

TEXTOS: **REDACCIÓN COMPUTING**

Hemos acortado nuestro time to market y hemos optimizado nuestros costes ajustando cada vez más nuestra infraestructura a las necesidades reales que tenemos en cada momento

Desde hace más de 60 años, el **Grupo EULEN** ha sido un proveedor líder de servicios empresariales externalizados. En la actualidad, la empresa ofrece cuatro modelos de negocio principales: facilities services and management, seguridad, servicios sociosanitarios, y soluciones de recursos humanos. Con 7.000 clientes, el Grupo EULEN alcanzó una facturación de más de 1.700 millones de euros en el 2023 y opera en 11 países de todo el mundo, incluidos España, Portugal, Chile, México y Estados Unidos, entre otros.

Unas cifras que demuestran la dimensión de esta empresa que en los últimos años ha iniciado un proceso de **transformación digital** para ser más eficientes en sus procesos, acortar su **time to market** y la mejora continua como palancas para impulsar su crecimiento.

Como facilitadora, **el área TIC**, que pone los medios adecuados para que la base tecnológica de la compañía acompañe adecuadamente a este proceso. Por esta razón está transformando su modelo de infraestructuras TIC a un entorno híbrido **multicloud** y ahora con un paso más, con la migración a la plataforma **Azure**, combinando además con soluciones on-premises y en otras nubes. El proyecto, desarrollado junto a **T-Systems**, le ha valido a Grupo EULEN para recibir el **Premio Computing a la estrategia de Cloud Híbrida 2024**.

El responsable de esta infraestructura TIC y de su evolución es Ricardo Mardomingo, Director del Área TIC de Grupo EULEN, con quien hemos hablado para conocer más sobre el último desarrollo implementado, la hibridación de su plataforma cloud.

¿Cuáles son las claves de la estrategia de Grupo EULEN?

Desde Grupo EULEN llevamos años trabajando para evolucionar nuestra **infraestructura TIC** con el objetivo de mejorar la eficiencia de nuestros procesos, reducir el time to market de nuestros servicios TIC, y convertirnos en un agente fiable que soporte nuestras operaciones de negocio.

Estamos convencidos de que el área TIC tiene que ser una palanca para el negocio, siendo un apoyo para mejorar los servicios que proveemos a nuestros clientes, que en última instancia son los que mueven a todo el grupo, por lo que estamos siempre atentos para incorporar las tecnologías que nos ayuden a diversificar y a flexibilizar nuestro modelo de prestación de servicios TIC.

¿Qué os ha llevado a tomar la decisión de hibridar vuestra plataforma cloud en estos momentos?

Dentro del proceso de digitalización en el que estamos inmersos, hemos visto las ventajas del entorno multicloud y nos decantamos por adoptar servicios en la **cloud pública**, ya que nos aportaba muchas ventajas para agilizar nuestros procesos y seguir mejorando la provisión de servicios TIC.

Al plantear el proceso de migración vimos que la infraestructura de aplicaciones on premises con la que contábamos, y que debíamos migrar, estaba formada por un ecosistema muy heterogéneo desarrollado a lo largo de los más de 60 años de la compañía y que prestaba servicio a las múltiples necesidades del negocio del Grupo EULEN. No olvidemos que nuestro porfolio es muy amplio y ofrecemos, desde facilities services and management a seguridad, servicios sociosanitarios y soluciones de recursos humanos con clara orientación al servicio de nuestros clientes.

En este punto entendimos que, si bien el objetivo que definimos era ir a la nube, debíamos que tener en cuenta que había determinadas soluciones

que debíamos mantener on premise, en nube privada virtual u otras nubes públicas con servicios **SaaS** y **PaaS**, lo que finalmente nos hizo decantarnos por una estrategia híbrida para el cloud manteniendo un ecosistema donde todo fuera posible. El reto era generar una infraestructura consistente, estructurada y que nos permitirá seguir creciendo en un futuro, basados en unos estándares de servicio que garanticen la seguridad de todo el entorno.

¿Cuáles han sido los principales retos del proyecto?

El proyecto ha supuesto la **migración** de más de **50 sistemas**, parte de los cuales hemos tenido que rediseñar para pasar de on premise a la nube, y ha implicado a unas 30 personas de forma directa. A esto sumamos que, obviamente, teníamos que garantizar la continuidad de negocio y la seguridad de los sistemas e información en todo momento. La coordinación de personal y el volumen de la migración nos llevó a programar una migración en 7 oleadas progresivas.

Dentro del proyecto, la fase previa de assessment y diseño que realizamos junto a T-Systems ha resultado crucial para el éxito del proyecto. Esta parte, que poco a poco va tomando más relevancia dentro de las migraciones, nos permitió definir todas las tareas necesarias para el rediseño de las aplicaciones y la estimación de los tiempos, que luego definirían también la cadencia de las oleadas de migración.

También pudimos determinar aquí la arquitectura del sistema, mejorando los parámetros de seguridad, dimensionando bien los recursos necesarios ajustados a la nueva realidad de aplicaciones on premise y en la nube... En definitiva, fue un trabajo arduo pero fundamental para construir una infraestructura sólida y que nos permite evolucionar y crecer en el tiempo.

¿Cuál ha sido el papel de T-Systems en este proyecto?

Gracias a la colaboración que hemos establecido con nuestro partner tecnológico T-Systems, el proyecto de migración a Azure ha tenido una

mínima afectación en nuestra operativa diaria. Hace años que colaboramos con T-Systems y a lo largo de este tiempo nos ha acompañado en la transformación del grupo y de nuestros servicios de Infraestructuras. Su colaboración ha sido crucial para acortar nuestro time to market o para optimizar nuestros costes ajustando cada vez más nuestra infraestructura a las necesidades reales que tenemos en cada momento.

Este proyecto es un paso más en esa relación y nuevamente la **fiabilidad** y **estandarización** de los **servicios** que nos ofrecen nos han permitido evolucionar de forma rápida y ágil, con la seguridad de que la gestión del proyecto está en manos de un proveedor solvente. Para el equipo del Grupo EULEN es fundamental contar con un partner que nos ayude a mostrar cómo desde el área TIC aportamos fiabilidad a nuestras operaciones y eficiencias en la prestación de servicios.

¿Qué beneficios ha supuesto la nueva estrategia cloud para el Grupo?

GRUPO EULEN ADOPTA LA CLOUD HÍBRIDA

Grupo EULEN ha llevado a cabo un proceso de digitalización para eficientar sus procesos, acortar su time to market y generar ciclos de mejora continua. La última parada de este viaje ha sido la hibridación de su cloud combinando Azure con soluciones on premise. Un proyecto ejecutado en tiempo récord, sin impacto en su operativa diaria, que ha permitido al Grupo preparar su infraestructura TI para seguir evolucionando en un futuro.

La más obvia es que esta estrategia de cloud híbrida ahora nos permite contar con una infraestructura integrada para todos nuestros sistemas, optimizada y ajustada a nuestras necesidades actuales, y que nos permite dotar de escalabilidad a la plataforma y crecer de forma ágil y segura.

Una optimización de los **recursos** que se traduce en una reducción de costes que podemos orientar hacia otras necesidades, sin poner en riesgo la integridad de la información que manejamos o los proyectos que desarrollamos.

A corto plazo, este paso nos permitirá una mejor integración con otras soluciones de nube pública, de forma que dentro del proyecto global de mejora continua de nuestra infraestructura TIC podamos seguir valorando siempre las tecnologías y plataformas que mejor se adapten a nuestras necesidades en cada momento. ///

DEMOCRATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

El proyecto BItácora de Telefónica de España, basado en la democratización de los datos comerciales para mantener informados a los canales de venta y marketing, es un proyecto desarrollado por Ayesa que unifica el seguimiento en tiempo real de la actividad de las diferentes áreas de negocio de la compañía.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

Telefónica de España ha dado ya el pistoletazo de salida al proyecto **'BItácora'** con la colaboración de **Ayesa**. Su objetivo, democratizar la información comercial de la compañía y poder mantener así informados en tiempo real a los canales de venta y marketing.

Consiste en un proyecto de transformación global que busca unificar, en una plataforma transversal para toda la organización, el seguimiento en tiempo real de la actividad de las diferentes áreas de negocio de la compañía. Permite actuar de forma inmediata sobre posibles desviaciones que se produzcan en la actividad para mejorar su eficiencia y eficacia, "liderando un cambio de paradigma en la distribución de la información a como se entendía hasta este momento".

Así lo asegura **Francisco Javier Tobar Palacio**, **director de Investigación Comercial y Business Intelligence de Telefónica**, que además explica que "como en cualquier área de BI, en Telefónica de España tenemos que atender múltiples demandas de información de usuarios internos y externos, que además son cada vez más extensas, detalladas y ligadas a los procesos de toma de decisiones". Por este motivo, en 2023 "apostamos por abordar este proyecto de transformación global de BI con el que implantar un único **framework cross** común y en tiempo real", añade Tobar.

Francisco Javier Tobar Palacio, director de Investigación Comercial y Business Intelligence de Telefónica

"Lo denominamos Proyecto BItácora", continúa. "Con él unificamos todo el reporting en una única solución tecnológica que facilita el autoservicio a todos los niveles de la organización, convirtiéndose en referencia para todos ellos y garantizando la unicidad del dato, la explotación común para todos los usuarios, y la seguridad y privacidad de la información para cada uno de ellos, ya que gestionamos diferentes roles de acceso a la información", afirma.

Francisco Javier Tobar explica que "como uno de nuestros principales clientes son las áreas de Marketing y Ventas, decidimos empezar por cubrir sus necesidades de información. Estas áreas tienen unas necesidades muy especiales, en las que la calidad de la información y el tiempo de reacción son dos de sus requerimientos primordiales".

Uno de los mayores retos fue el de permitir el acceso controlado en función del rol a la información para todos los niveles de la organización, tanto interna como externa, "ya que parte de nuestra red comercial es soportada por partners que comparten las mismas necesidades de información sobre su actividad comercial". Por eso, y dentro del uso de las herramientas colaborativas, "abordamos ese framework en dos vías: una herramienta web acotada que dé servicio directo a los niveles más operativos y otra apoyada en Microsoft usando **Fabric** (PowerBI) para los niveles más analíticos y ejecutivos", expone.

La solución utiliza muchas tecnologías, que combinan la gestión de datos en fríos y de tiempo real. Replicadores de bases de datos, plataformas de contenedores con microservicios, bases de datos analíticas y buses gestores de eventos, son solo algunas de las soluciones necesarias para integrar el complejo ecosistema de soluciones y datos que dan servicio a este proyecto. Sin olvidar las capas de monitorización, planificación y calidad, que garantizan que el dato esté en tiempo y forma en los diferentes departamentos.

Los diferentes orígenes de información que alimentan BItácora hacen necesaria una normalización para una explotación entendible y sencilla por parte de los usuarios, abstrayendo la dificultad de la arquitectura y las transformaciones para conseguir un modelo de datos relacional en estrella actualizado en near-real time en Fabric (PowerBI), con la potencial incorpora-

ción de inteligencia artificial con Copilot y Machine Learning para una explotación con el fin lograr nuevos insigths analíticos y eficiencias operativas en los actuales procesos de tratamiento de la información.

La personalización es uno de los puntos "mandatory" de proyecto, debido a heterogeneidad de perfiles de usuarios y finalidades de explotación de cada uno, a la vez que se asegura el cumplimiento de las estrictas políticas de privacidad. Partiendo de un gran dataset único de información, el usuario consume su información personalizada de actividad comercial en base a unas reglas establecidas de perfiles, de jerarquía comercial y de contenidos de manera totalmente transparente para el usuario sin penalizar al rendimiento y evitando las fugas de información sensible.

Este proyecto permite abstraer a los usuarios finales de la complejidad del tratamiento y gestión de la información, dotándoles de KPI dinámicos que puedan autoconsumir, con lo que apoya el objetivo de transformación digital en el que se encuentra inmersa la compañía.

CRONOLOGÍA

- El proyecto se inició con **BItácora Canales B2C,** que ya se encuentra en marcha, dotando de autonomía a toda la organización de Canales, y a toda su red de comercial externa.
- También se ha desarrollado **BItácora TV**, donde se ha empezado a facilitar información de audiencias y cuotas de pantalla, así como la información de contenidos y formas de dinamizar la User Experience de los diferentes interfaces, OTT e IPTV.
- En este momento se está arrancando con el área de B2B la incorporación al proyecto de los canales comerciales de pymes, como extensión de BItácora Canales B2C, ya que la red de distribución se comparte en muchos casos.
- También se encuentra en desarrollo **BItácora Seguimiento del Negocio**, dotando a las áreas de Marketing de herramientas de autoconsumo de KPI estratégicos del negocio.
- Finalmente se va a construir **BItácora Sistemas y Red**, donde se dotará de información para la gestión de las operaciones, en partes tan criticas como son las contratas, logística, creación de red, mantenimiento, etcétera.

Una filosofía de explotación

BItácora es una filosofía de explotación, además de un gran proyecto de transformación que se ve reflejado en un ecosistema de aplicaciones y en una comunidad de usuarios que lo explotan. El soporte es completamente vital para asegurar el éxito en la adopción y el acompañamiento durante la explotación para los diferentes equipos y usuarios. Por ello, el onboarding al usuario se realiza mediante talleres formativos, guías de usuario, videos explicativos, publicación recurrente de contenidos y noticias en portal web, FAQ y glosario explicativo, con el fin de facilitar a toda la comunidad de usuarios estar siempre al día de las evoluciones y asegurar que se cuenten con las capacidades y criterios de explotación, así como la resolución de incidencias. ///

brother
at your side

En Brother estamos comprometidos con el planeta y te proporcionamos la solución más eficiente y sostenible para tu empresa. Con impresoras duraderas y reciclaje de consumibles “cero residuos”.

Este es tu...

ESPACIO DE TRABAJO BY BROTHER

Ver más >

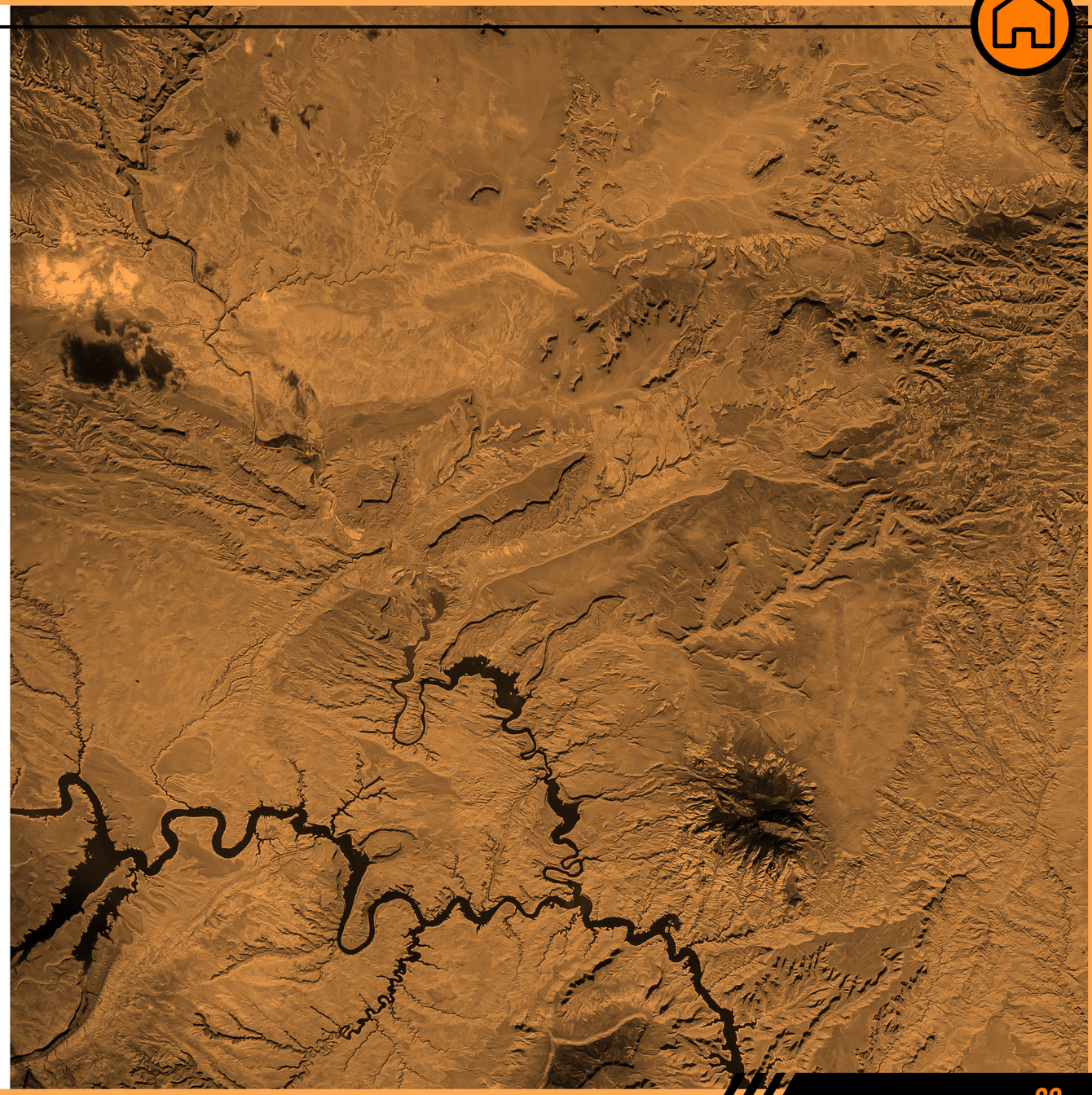
MEJOR PROYECTO MULTINACIONAL

XCALIBUR

Ante la necesidad de implementar un plan maestro de ciberseguridad corporativo para proteger la información confidencial y de alto valor, Xcalibur Smart Mapping adoptó tecnologías avanzadas como 365 Total Protection y Security Awareness Service de Hornetsecurity. Este enfoque ha permitido a la multinacional unificar sus políticas de seguridad y proteger eficazmente sus operaciones globales.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>



Xcalibur Smart Mapping, empresa multinacional con presencia en seis continentes y más de 1.400 proyectos ejecutados alrededor del mundo, se enfrentaba a una situación compleja en términos de **ciberseguridad**. Con operaciones en Australia, India, Kazajistán, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Sudáfrica, República Democrática del Congo, España, Luxemburgo, Suiza, Canadá, Estados Unidos, Colombia y Brasil, la compañía se encontraba con una **infraestructura IT** descentralizada y configuraciones locales, que daban como resultado una notable dispersión geográfica y unas políticas de seguridad diseminadas y desiguales.

La transformación de la ciberseguridad global de Xcalibur

En este contexto, la empresa no contaba con una política de seguridad de la información definida a nivel corporativo ni con un plan maestro de ciberseguridad que protegiera sus activos a nivel integral y en cualquiera de sus delegaciones. Las políticas y soluciones tecnológicas variaban significativamente entre las distintas sedes, lo que hacía difícil implementar un enfoque global y coherente para proteger la información y los datos confidenciales.

Ante esta situación, Xcalibur Smart Mapping se planteó la necesidad de implementar un **plan maestro de ciberseguridad corporativo**. La seguridad de la información era la máxima prioridad para la empresa, un punto crítico para ellos, dado que su negocio se basa principalmente en generar, mantener y administrar información de alto valor. Para proteger esta información de manera efectiva, era esencial un enfoque holístico que considerara tanto los aspectos técnicos como los no técnicos. Definir una política de seguridad de la información permitiría a Xcalibur establecer pautas, reglas y procedimientos claros para proteger sus datos confidenciales. Además, estas políticas proporcionarían un **marco unificado** para gestionar los riesgos de seguridad y asegurar que todos los empleados, contratistas y otras partes interesadas comprendieran sus responsabilidades para mantener la **confidencialidad**, **integridad** y **disponibilidad** de los datos y procesos.

> **La elección de estas tecnologías se basó en su capacidad para romper con antiguos paradigmas de las soluciones de ciberseguridad más tradicionales, adaptándose a las nuevas condiciones y necesidades de protección**

Una solución a tres niveles

Para abordar esta situación, Xcalibur Smart Mapping decidió implementar una solución basada en tres pilares fundamentales: la protección de los **puntos finales,** la protección de los servicios en la **nube** y la concienciación de los **usuarios**. Para ello eligió las tecnologías de **Hornetsecurity**. La protección de los servicios en la nube se logró con **365 Total Protection** de Hornetsecurity, mientras que la concienciación de los usuarios se trabajó a través del **Security Awareness Service.**

La elección de estas tecnologías se basó en su capacidad para romper con antiguos paradigmas de las soluciones de ciberseguridad más tradicionales, adaptándose a las nuevas condiciones y necesidades de protección de un entorno cada día más sofisticado y hostil. Estas soluciones se destacaron por ser adaptables, con un alto compromiso de resolución en

tiempo y forma, además de ofrecer personalización automática.

La implantación de estas soluciones se llevó a cabo en tres fases que se ejecutaron en paralelo: protección de los puntos finales, concienciación y protección de los servicios en la nube. El principal reto durante la implantación fue la **dispersión geográfica,** así como la diversidad de lenguas y culturas presentes en las distintas sedes de la compañía. El proyecto se inició en enero de 2024 y se concluyó en abril del mismo año. Sin embargo, es un proyecto que requiere de una mejora continua y, una vez iniciado, no dejará de evolucionar y mejorar para hacer frente a las nuevas formas y tecnologías de ataques. Desde su implantación, Xcalibur Smart Mapping ha sido capaz de tener toda la plataforma bajo un control mucho mayor, frustrando todos los ataques detectados sin ningún incidente crítico destacable. La necesidad planteada al principio se solucionó completamente, y la ciberseguridad se ha convertido en un elemento estratégico de la compañía. Todas las plataformas y servicios están protegidos, y los usuarios de la organización están concienciados de la necesidad de estar alerta.

FUTURO DE XCALIBUR

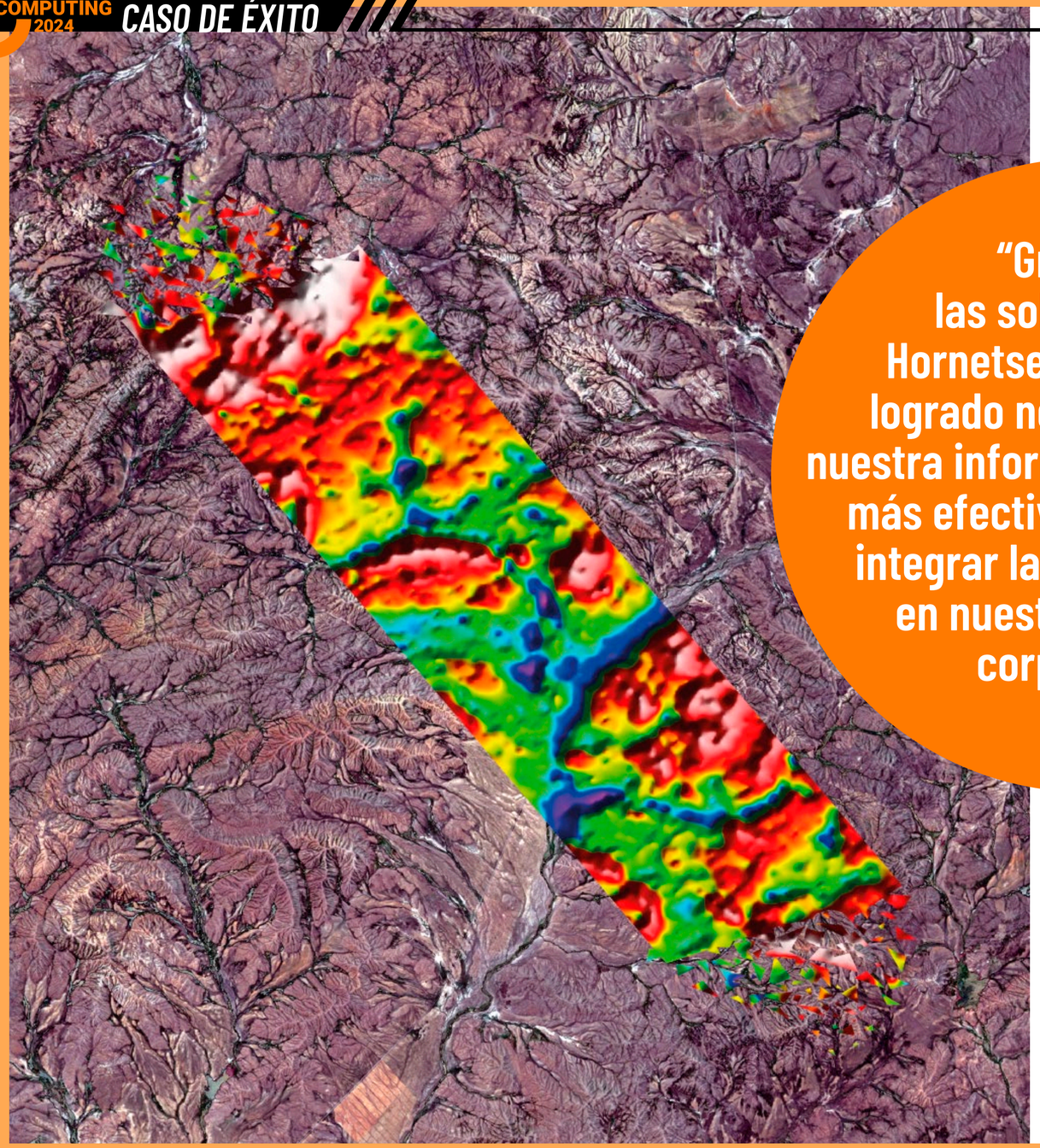
El futuro de **Xcalibur Smart Mapping** en el ámbito de la ciberseguridad se ve prometedor, gracias a la base sólida de tecnologías avanzadas que ha forjado y a una cultura corporativa comprometida con la seguridad. La empresa está bien posicionada para enfrentar los desafíos futuros, y la continua evolución y mejora de sus políticas y prácticas de ciberseguridad garantizará que Xcalibur siga siendo un líder en su industria.

Así, Xcalibur no solo ha alcanzado un nuevo nivel de protección y eficiencia operativa, sino que también ha sentado las bases para un crecimiento sostenible y seguro. Su historia de transformación en ciberseguridad sirve de inspiración para otras empresas que buscan fortalecer sus defensas y adaptarse a las exigencias de un entorno digital cada vez más desafiante. La visión y el liderazgo demostrados por Xcalibur en este ámbito son un claro ejemplo de cómo la innovación y la determinación pueden transformar una organización, llevando a nuevos niveles de éxito y seguridad en el mundo digital.

Beneficios de la implementación

La implementación de estas soluciones ha garantizado una mayor seguridad y también ha permitido a la empresa reducir la redundancia en las soluciones de ciberseguridad. La eficiencia operativa ha mejorado, y el equipo de IT ahora puede centrarse en otras áreas críticas del negocio.

Andrés López, Director de TI en Xcalibur Smart Mapping, afirma: “La seguridad de la información siempre ha sido una prioridad para nosotros, pero la dispersión geográfica y la falta de un enfoque unificado nos dejaban vulnerables. Gracias a las soluciones de Hornetsecurity, hemos logrado no solo proteger nuestra información de manera más efectiva, sino también integrar la ciberseguridad en nuestra estrategia corpora-



> “Gracias a las soluciones de Hornetsecurity, hemos logrado no solo proteger nuestra información de manera más efectiva, sino también integrar la ciberseguridad en nuestra estrategia corporativa”

tiva. Esto no solo nos ha dado tranquilidad, sino que también ha fortalecido nuestra posición en el mercado”.

Miguel Pelayo, de Hornetsecurity**,** destaca: “El éxito de este proyecto ha sido un testimonio del compromiso que tiene Xcalibur con la excelencia operativa y la seguridad de la información.

Al adoptar un enfoque proactivo y estratégico hacia la ciberseguridad, la empresa ha establecido un nuevo estándar para sus operaciones globales. Esto no solo ha mejorado su **resiliencia** frente a las amenazas cibernéticas, sino que también ha reforzado la **confianza** de sus clientes y socios”.

Expectativas cumplidas: todos se sienten responsables

Xcalibur Smart Mapping ha quedado satisfecho con la decisión tomada, ya que las soluciones implementadas han cumplido con las expectativas al 95%. En estos momentos, todas las personas que trabajan en Xcalibur saben que son **responsables de la seguridad** de sus sistemas y de los datos que contienen. Son conscientes de la importancia de estas políticas para la supervivencia del negocio, no solo referida en el ámbito profesional, sino también en su vida personal.

Es por lo que, el compromiso de Xcalibur con la **mejora continua** significa que seguirán adaptando y mejorando sus políticas y tecnologías de ciberseguridad. La compañía entiende que el panorama de amenazas está en constante evolución, y están preparados para enfrentarse a los desafíos futuros con la misma determinación y enfoque estratégico que han demostrado hasta ahora. ///

JOCHEN GRÜNING, DIRECTOR DE SISTEMAS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN HOSPITEN

"TRABAJAMOS CON DETERMINACIÓN PARA IMAGINAR CÓMO SERÁ LA SALUD DEL MAÑANA"

LEER >>

Hospiten es una red médico-hospitalaria internacional comprometida desde hace más de 50 años con la prestación de servicios de atención sanitaria. El premio recibido en la categoría de **Humanismo Tecnológico** reconoce sus iniciativas de transformación digital (entregado por la consultora tecnológica **SEIDOR**), en beneficio tanto de las personas que forman parte de su compañía como de los pacientes como receptores de sus servicios. Su propósito es seguir "construyendo un ecosistema de bienestar alrededor de las personas". Hospiten cuenta con el sello **EFQM 500 a la Excelencia Europea**.

¿Cuál es la estrategia de transformación digital de Hospiten? ¿Qué iniciativas estáis llevando a cabo?

Nuestra estrategia de **transformación digital** pivota sobre cuatro ejes centrales. En primer lugar, anteponemos a las personas, los servicios que prestamos a pacientes, familiares, acompañantes y, por supuesto, a nuestro propio equipo, tanto sanitarios como administrativos. Estamos centrados en un desarrollo continuo de nuestra APP y de los procesos relacionados con la mejora de la experiencia de nuestros pacientes y acompañantes. Y, por otro lado, estamos inmersos en el desarrollo de una nueva plataforma de **Gestión del Talento** (**SAP Success Factors**), para favorecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a nuestro equipo.

En segundo lugar, estamos dando los pasos necesarios para que nuestras decisiones como compañía estén basadas en datos. Hemos modernizado nuestras plataformas de data governance implantando **SAP Datasphere** y **SAP Analytics Cloud**, para poder dar servicio a nuestro equipo multidisciplinar de analistas e ingenieros de datos. Aquí estamos implantando proyectos de IA para convertir el gran volumen de información en datos estructurados.

Además, estamos ejecutando iniciativas y proyectos de **hiperautomatización**, utilizando herramientas de integración y de **robotización** para optimizar procesos, erradicar los silos de información y eliminar los últimos restos de papel que todavía están en uso dentro de la organización.

Finalmente, y no menos importante, por la alta criticidad de la información que custodiamos no paramos de revisar y mejorar nuestras medidas de ciberseguridad, ejecutando un plan estratégico que conlleva una importante inversión en sistemas de protección y servicios de **cibervigilancia**.

Hemos modernizado nuestras plataformas de data governance implantando SAP Datasphere y SAP Analytics Cloud, para poder dar servicio a nuestro equipo multidisciplinar de analistas e ingenieros de datos

¿Qué beneficios obtienen vuestros pacientes y sus familiares gracias a la digitalización de vuestros centros?

La digitalización en el ámbito de la salud general facilita el acceso a los servicios sanitarios, así como permite una comunicación más rápida y eficiente entre el médico y el paciente.

De cara a nuestros pacientes, nuestra APP es una gran apuesta digital donde se evitan tareas administrativas o desplazamientos innecesarios, aportando comodidad y acceso directo para programar citas en línea (un servicio utilizado en el 20% de los casos) o consultar el **historial clínico**, recetas digitales, justificantes de asistencia, solicitudes de pruebas diagnósticas y documentación administrativa, entre otros.

Pero también nuestra APP acompaña a los pacientes y familiares durante su visita al centro. A través de nuestros procesos de **autoadmisión** y **autofac-**

turación, el paciente ya no tiene que acercarse a nuestros mostradores y puede dirigirse directamente a la consulta de su médico. La aplicación lo guía en este proceso y le notifica cuántos pacientes hay delante de él antes de ser llamado a la consulta.

En definitiva, son soluciones que mejoran el acceso, la comodidad y la optimización del tiempo.

El lema de Hospiten es construir un ecosistema de bienestar alrededor de las personas. ¿Cómo conjugan tecnología y talento?

Hospiten lleva más de 50 años haciendo camino en el sector de la salud y el bienestar en cinco países. Durante este tiempo hemos podido observar que las personas cambian, también los usos y consumos, por lo que entendimos que también debíamos abordar la salud desde una perspectiva diferente. Por ello, trabajamos diariamente por construir un **ecosistema de bienestar** alrededor de las personas, en el que talento y tecnología se dan la mano al servicio de algo más grande. En este sentido, queremos seguir aprendiendo movidos por el sentido de la innovación. Trabajar cada día con determinación para imaginar cómo será la salud y el bienestar del mañana.

¿Cómo abordan aspectos ligados a la Calidad y la Sostenibilidad?

Hemos basado siempre nuestro modelo de gestión en la eficiencia de todas nuestras actividades y servicios, gracias, en gran parte, a nuestro fuerte compromiso con la calidad y el medio ambiente que transmitimos a todo el personal.

Prueba de ello es la certificación de todos los centros de Hospiten según las normas más estrictas y estándares internacionales en Calidad y Medio ambiente. Lograr estas certificaciones en todos nuestros centros y servicios repercute directamente en el bienestar de los pacientes, en la motivación de los empleados y en la eficiencia económica.

Además, los centros de Hospiten se acercan al concepto de **'ecohospitales'**, con los objetivos puestos en reducir al máximo la emisión de sus residuos, incluidos los energéticos, gracias a la instalación de los equipos más avanzados y de filtros de energía y al aprovechamiento de los flujos de aire acondicionado, entre otros sistemas.

Esta distinción nos permite identificar no solo nuestros puntos fuertes sino también los aspectos de mejora de la compañía, al mismo tiempo que ayuda a lograr resultados equilibrados, a reforzar el desarrollo de sistemas de gestión por procesos y supone un valor añadido para nuestros pacientes.

Computing les ha reconocido por su 'Humanismo Tecnológico'. ¿Qué significa este premio para la compañía?

Es un gran honor y una nueva motivación para continuar con todas aquellas iniciativas que refuerzan nuestra estrategia de transformación digital, en beneficio tanto de las personas que forman parte de nuestra compañía como de los pacientes y familiares como receptores de nuestros servicios. ///

EL OBJETIVO PRINCIPAL DE CUALQUIER EQUIPO SAT ES PODER RESOLVER MÁS INCIDENCIAS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE CON LAS GARANTÍAS DE CALIDAD EXIGIDAS

ARITZ GALDOS, *EXPERTO DE IA GENERATIVA EN LKS NEXT*

IAGEN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

LEER >>

En el contexto de la evolución tecnológica actual, la IA se ha convertido en un motor clave para la transformación de los servicios de asistencia técnica. La integración de tecnologías avanzadas como la IA cognitiva y la Generative AI (GenIA) permite optimizar procesos internos, y ofrecer un servicio más ágil y eficiente. La aplicación de la IA en los servicios de asistencia técnica en campo (Field Services) ha mostrado un crecimiento significativo. Según el estudio de Facts & Factors, se espera que el mercado de gestión de servicios de asistencia técnica alcance los 6.161 millones de dólares para 2028. Esto se debe en gran parte a las inversiones en tecnologías como la automatización, el cloud, la IoT y, por supuesto, la IA.

La implementación de la IA en estos servicios ofrece numerosos beneficios:

- **Mejora de la satisfacción del cliente:** Los agentes de campo realizan reparaciones en menos tiempo.
- **Aumento de la eficiencia:** Los agentes aprovechan las predicciones automáticas para resolver problemas de manera más rápida y efectiva.
- **Reducción de costes:** La capacitación en tiempo real y las guías técnicas personalizadas permiten realizar más intervenciones en menos tiempo.
- **Innovación en productos y servicios:** La gestión y transferencia de conocimiento entre agentes se potencian mediante herramientas colaborativas inteligentes, impulsando la innovación.
- Aterrizando todo esto, el **objetivo** principal de cualquier equipo SAT es poder resolver más incidencias en el menor tiempo posible con las garantías de calidad exigidas.

Para dar respuesta a la problemática, **LKS Next** en colaboración con clientes de referencia, ha desarrollado un ecosistema de soluciones que integran la IA para ayudar a todos los actores del proceso: al cliente, al **Contact Center** y al equipo de técnicos de campo que resuelven el problema.

El escenario más habitual es que, el propio cliente, ya sea particular o empresarial, llama al **Contact Center del Servicio Técnico** para notificar que tiene un problema con su máquina o electrodoméstico. El cliente particular también podría llamar a la aseguradora para que gestione la incidencia. El call center del SAT, mediante un **Robot RPA,** descarga y procesa de forma automatizada todos los avisos de las distintas aseguradoras. Sin embargo, algunas máquinas tienen la capacidad de conectarse a Internet a través de nuestras soluciones 'NeXphere' y 'Lamassu IoT', que aportan identidad, seguridad, monitorización, telegestión y mantenimiento predictivo del dispositivo. En este escenario, es la propia máquina la que avisa al Contact Center de que tiene un problema que requiere atención.

La aplicación de la IA en los servicios de asistencia técnica en campo (Field Services) ha mostrado un crecimiento significativo

El sistema IA ayuda en el análisis de la incidencia utilizando algoritmos de procesamiento del lenguaje natural (NLP), convirtiendo el aviso de voz a texto y clasificando de manera predictiva el problema y sus posibles causas raíz. Adicionalmente, el Sistema IA es capaz de proponer los repuestos necesarios para realizar la reparación. Basándose en datos históricos, es capaz de sugerir los componentes que probablemente necesiten ser reemplazados. El sistema IA de diagnóstico del problema y propuesta de repuestos, mejora sustancialmente la eficiencia en la asignación de la intervención al técnico más adecuado de acuerdo con los conocimientos requeridos, disponibilidad y localización.

En definitiva, optimizando tanto el tiempo de respuesta como los recursos disponibles. El Sistema IA pone a disposición del técnico de campo toda la información relevante del cliente y del producto a reparar, asegurando que esté completamente informado antes de iniciar el trabajo. El técnico cuenta con herramientas para saber cuál es la problemática, repuestos necesarios y una guía de reparación. Adicionalmente, puede hablar con un asistente virtual chatbot para consultar información adicional en tiempo real. ///

Wolters Kluwer

Somos la compañía líder mundial con más de 180 años de historia en el desarrollo de soluciones especializadas en los ámbitos fiscal, contable, laboral y de gestión para despachos profesionales y empresas.

En Wolters Kluwer ponemos a tu alcance **soluciones** que combinan el conocimiento más especializado, la tecnología más innovadora y los servicios más avanzados para ofrecerte la productividad, eficiencia y competitividad que tu negocio necesita.

www.a3wolterskluwer.com
a3clientes@wolterskluwer.com
900 11 11 66

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE PROCESOS Y OPERACIONES

UNED

La Institución, con la ayuda de Entelgy, ha iniciado un ambicioso proyecto para el estudio y planificación de aquellos procesos que pueden optimizarse mediante su robotización tecnológica.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

La **Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)** es la universidad pública más grande de España, tanto en número de estudiantes como en oferta académica, así como el mayor campus de Europa. Se dedica, desde hace 50 años, a universalizar una Enseñanza Superior de calidad a través de un modelo de enseñanza online y semipresencial líder en su sector.

Los más de 200.000 estudiantes que cada año confían en la **UNED** avalan un sistema de aprendizaje innovador que combina docencia online y acompañamiento presencial soportado por una plataforma tecnológica en constante evolución que permite ofrecer un modelo flexible y adaptado a las necesidades individuales de cada uno de sus alumnos. Un sistema activo que se aplica en todos los estudios de su amplia oferta académica y en los que el estudiante se convierte en el protagonista de su propio aprendizaje, tal y como establece el Sistema Europeo de Educación Superior. Además, de este elevado número de estudiantes, la UNED cuenta con 1.181 docentes e investigadores y un equipo de 1.162 PAS (Personal Administrativo y de Servicios).

Garantizar el acceso a la Universidad en condiciones de equidad e igualdad ha constituido la misión de la UNED desde su creación en 1972. No solo eso, sino que, desde sus comienzos, y por su propia misión, ha apostado siempre por el uso de las tecnologías.

> **La UNED ha podido idear, impulsar y realizar un conjunto de proyectos que le permiten elevar al menos un 10% su índice de digitalización respecto a 2019**

Ahora, la UNED está aprovechando el proyecto de reformas e inversiones del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Concretamente el componente 21 en el que se persigue, por un lado, la recualificación del sistema universitario español y, por otro, su modernización y digitalización. Dentro de este Componente se enmarca la Inversión 5 (C21.I5), es decir, aquella referida a la mejora de **infraestructuras digitales**, el **equipamiento**, las **tecnologías**, la **docencia** y la **evaluación digital universitaria**. Se trata de una inversión de carácter plurianual, dirigida a la modernización del sistema universitario español a través del impulso de proyectos e iniciativas en el ámbito de la digitalización.

La UNED, utilizando estos recursos, ha podido idear, impulsar y realizar un conjunto de proyectos que le permiten elevar al menos un 10% su índice de digitalización respecto a 2019, de acuerdo Orden Ministerial del Ministerio de Universidades en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en concreto su componente 21 titulado **'Modernización y digitalización del sistema educativo'**, que persigue la recualificación, la modernización y la digitalización. Estas iniciativas de amplio espectro incluyen, entre otros, el proyecto de la línea 6: '**Proyecto de Conversión hacia una UNED Impulsada por los Datos'**. Iniciativa con la que se pretende reducir la intervención humana en los procesos, optimizar el manejo de los documentos electrónicos, y transferir funciones y tareas repetitivas a una fuerza de trabajo digital de robots de software.

Para poner en marcha este proyecto, en un primer momento la UNED considera necesario continuar con el proceso de digitalización de procesos, realizando en una primera fase una consultoría de reingeniería de procesos conocida como **BPM (Business Process Management)**, de manera que aumente la eficacia y eficiencia de los procesos de trabajo de la UNED.

La Institución, con la ayuda de **Entelgy**, ha iniciado un ambicioso proyecto para el estudio y planificación de aquellos procesos que pueden optimi-

zarse mediante su robotización tecnológica. Los **robots de software** son programas que controlan otros programas para realizar tareas repetitivas y basadas en reglas, permitiendo focalizar el esfuerzo de las personas en actividades que requieran creatividad o interpretación personal. Se utilizan en procesos en los que se trabaja con grandes volúmenes de ítems (usuarios, etc.); procesos cuyas operaciones dependen de reglas definibles a priori; procesos que requieren una alta intervención humana y están sujetos a errores; así como aquellos procesos sujetos a picos de actividad.

La automatización de procesos **(RPA – Robotic Process Automation)** permite mejorar la eficiencia transfiriendo actividades transaccionales a las máquinas, que pueden realizarlas de manera rápida y con un mínimo de errores, liberando el tiempo de las personas en actividades repetitivas que no requieran del juicio humano.

Este tipo de software puede abrir correos con archivos adjuntos, conectarse a aplicaciones web,

mover archivos y carpetas, copiar y pegar, llenar formatos, leer y escribir sobre bases de datos, seguir reglas y ejecutar decisiones con base en escenarios predeterminados, recolectar estadísticas de redes sociales, extraer datos estructurados de documentos, realizar cálculos, conectar interfaces de aplicaciones, recopilar información del internet, entre otras funciones.

"La consultoría y reingeniería de procesos es el primer paso necesario para el conocimiento de los distintos procesos que posteriormente serán digitalizados o automatizados. Es la base para entender los procesos identificando posibles cuellos de botella y redundancias, que llevarán a la eficiencia operativa, mejoran la calidad de los mismos, disminuyendo la probabilidad de error al disponer de los procedimientos bien definidos y, facilita la toma de decisiones; es un primer paso para una toma de decisiones informada, proporcionando datos y métricas que podrán ser explotadas con técnicas de **Data Proccess** (Analítica de Datos y Minería de Procesos)", destaca **Cristina Bombín, Directora de Sector Público de Entelgy**, compañía que cuenta con más de 20 años de experiencia acompañando a las grandes empresas y administraciones públicas en la modernización y gestión de sus procesos de negocio.

"En resumen, conocer y entender los procesos de una organización, y tomar las decisiones de digitalización y automatización de estos, proporciona una base sólida para mejorar la eficiencia, calidad, cumplimiento, satisfacción del cliente y la capacidad de respuesta al cambio, lo que en conjunto puede conducir a un desempeño general más robusto y sostenible", añade. ///

EFICIENCIA OPERATIVA

METRO DE MADRID

Metro de Madrid, a raíz de su necesidad de automatizar los procesos de contratación, ha implantado la Solución de Automatización de la Gestión de Contratos Ordinarios. Esta herramienta ha sido desarrollada a medida por Kyocera, poniendo el foco en la experiencia de usuario, que es el ciudadano.

TEXTO: **RAQUEL PINILLOS,** *BUSINESS SOLUTIONS DIRECTOR DE KYOCERA*

LEER >>

En un entorno económico desafiante, las organizaciones se enfocan en mejorar la interacción con los clientes y optimizar procesos internos para aumentar la **eficiencia operativa**. Esto es crucial en el caso de los organismos dependientes de la Administración debido a su orientación al ciudadano y al manejo de fondos públicos. La **hiperautomatización** se presenta aquí como una solución clave, ya que ofrece una mejora de la calidad en procesos que implican un alto volumen de transacciones, intensivos en trabajo manual, muy estandarizados y escalables, y que pueden ser gestionados con reglas sencillas. De esta forma, los empleados pueden dedicarse a tareas más productivas y el ciudadano recibir mejor servicio.

La transición a la hiperautomatización debe centrarse en los empleados, promoviendo un modelo colaborativo y horizontal donde se sientan empoderados para tomar decisiones y aportar valor. Esto asegura una correcta gestión del cambio y maximiza los beneficios de la automatización, mejorando la rapidez y precisión de los procesos y, en consecuencia, la eficiencia general de la organización.

Compromiso con la agilidad

El compromiso de **Metro de Madrid** con la agilidad y la optimización continuas es paradigmático, así como su apuesta por soluciones tecnológicas avanzadas para darle respuesta. Ello le ha hecho merecedor del galardón a la **Eficiencia Operativa** en la edición 2024 de los **Premios Computing**, con un desarrollo a medida de automatización de gestión de contratos ordinarios, del que en **Kyocera** nos enorgullece haber formado parte.

> **La solución de Kyocera implementada realiza una separación de tareas, en la que los usuarios elaboran el contenido de los documentos, los revisan y aprueban o los rechazan**

La situación de partida es el análisis del proceso del **Área de Ingeniería de Instalaciones**, que contaba con 17 etapas claramente marcadas, que iban desde la recepción de los documentos que conforman una solicitud de contratación hasta la comunicación del fin del proceso.

Se identificaron aquellas partes susceptibles de eficientar a través del análisis del proceso y los servicios de desarrollo a medida y automatización: la fase de generación y revisión de documentación, compuesta de 6 etapas, y la de formalización de contrato. En este último punto se producía un aspecto de mejora, el correo de notificación de fin de proceso no llegaba a todas las personas involucradas, por lo que el gestor de la oficina económica debía enviar manualmente un correo de finalización, con el riesgo de que algún interviniente relevante quedara fuera.

Desde Kyocera abordamos el proyecto con la finalidad de normalizar los contenidos de los documentos y obtener un control total de las versiones de los mismos garantizando el uso de la plantilla más actualizada. Se incluyó además como objetivo la automatización de la generación de mails de notificación y la actualización del maestro de contratos para la elaboración de reportes con **Power BI**.

La solución de Kyocera implementada realiza una separación de tareas, en la que los usuarios elaboran el contenido de los documentos, los revisan y aprueban o los rechazan. La automatización garantiza la normalización de los mismos, su ubicación, facilita el acceso a la documentación relacionada de cada solicitud de contratación, permite el seguimiento del proceso a través de la explotación de metadatos y establece un estricto

BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN

Javier Bartolomé, Responsable de la Oficina de Gestión de Programas y Proyectos en el Área de Ingeniería de Instalaciones de Metro, durante la entrega del premio destacó los siguientes beneficios obtenidos:

•Estandarización del proceso guiando al usuario durante su ejecución, evitándose errores humanos y realizándose el registro al mismo tiempo que se ejecuta el proceso
• Reutilización de los datos ya introducidos en diferentes fases del proceso
• Certeza en la utilización de las plantillas o versiones de documentos vigentes
• Normalización y automatización de las notificaciones al finalizar determinadas tareas sin necesidad de que intervenga ningún actor, eliminando por tanto trabajo administrativo improductivo
• Control estricto del versionado de los documentos para facilitar la identificación de los cambios realizados y la recuperación de versiones anteriores
• Actualización asegurada de los registros y documentos mediante la utilización de metadatos sin intervención manual
• Habilitación de un análisis más ágil al definirse cómo debe ser presentada la información global de todos los ítems de ese proceso
• Definición de las bases para la integración entre diversas áreas de la compañía, al poderse utilizar una única información aprovechable en diversas áreas
• Favorecimiento del cumplimiento normativo y la auditoría del proceso

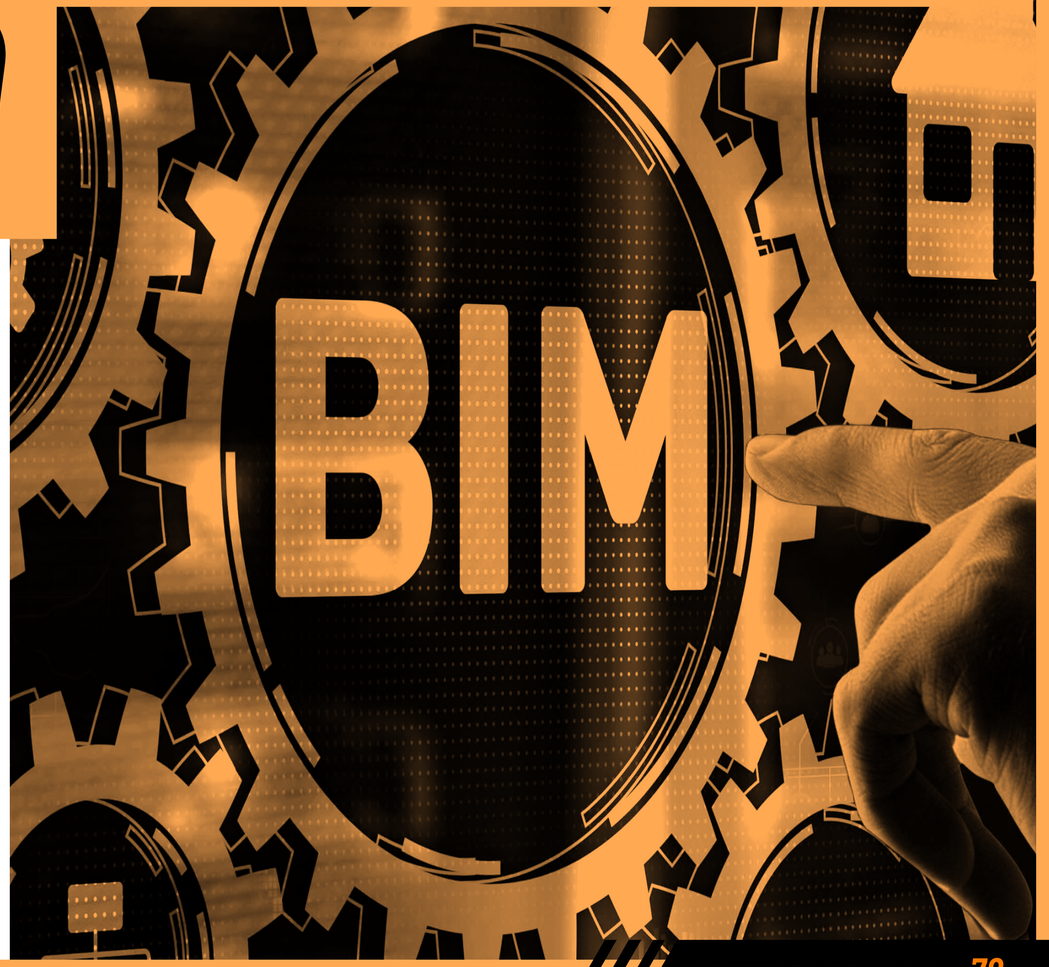
Como consecuencia de todo ello, en Metro de Madrid han experimentado una significativa mejora de la productividad y la calidad de su proceso de contratación, así como de su seguimiento y control, dotándolo de una mayor seguridad jurídica. En definitiva, una mayor satisfacción de empleados y clientes proporcionando una eficiencia operativa optimizada gracias a la hiperautomatización y el desarrollo tecnológico a medida de sus necesidades.

mecanismo de control de versiones. En definitiva, aplicamos un enfoque "lo que pueda hacer la máquina, que lo haga la máquina", y reservamos a la intervención humana la aportación de valor.

En Kyocera seguimos explorando nuevas fronteras de innovación, asegurándonos de romper los límites de la tecnología en cada proyecto. Fruto de esta visión, adoptamos el papel de aportar experiencia, orquestar conocimiento y ofrecer la mejor respuesta tecnológica seleccionando, desarrollando, integrando y operando soluciones IT en las organizaciones bajo el paradigma de la experiencia de usuario. ///

BIM PARA LA INNOVACIÓN Y LA SOSTENIBILIDAD

M.º DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE



El Consejo de Ministros ha aprobado un Plan que ordena a los órganos de contratación del Estado el uso de BIM en la contratación pública. El pasado 1 de abril de 2024, comenzó la fase inicial del plan. En cumplimiento de dicho Plan, el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible está desarrollando una ambiciosa plataforma de 'Entorno Común de Datos' con la colaboración de Hiberus.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

BIM es el acrónimo del término inglés Building Information Modelling, que se traduce como 'Modelado de la Información de la Construcción'.

El uso de BIM en el diseño, construcción y mantenimiento y explotación de un activo permite una colaboración más eficiente entre los equipos de proyecto, obra, mantenimiento y explotación y es una herramienta clave en la agenda de digitalización y sostenibilidad del Gobierno de España.

El 27 de junio de 2023 el Consejo de Ministros aprobó un **Plan de incorporación de la metodología BIM** en la contratación pública de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.

Este Plan contribuye a los objetivos establecidos por varios instrumentos estratégicos sobre transición ecológica y digital a nivel global, comunitario y nacional, tales como la Agenda 2030, el Pacto Verde europeo, al Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, dentro de la Agenda España Digital, o a la Estrategia Española de Economía Circular, entre otros, y se alinea con la política de fomento de la innovación a través de la contratación pública estratégica, impulsada por la Comisión Europea, así como con la **Estrategia Nacional de Contratación Pública**.

> **El Plan BIM establece una incorporación gradual y progresiva de la metodología BIM en contratos públicos de la AGE y el sector público estatal**

El Plan BIM establece una incorporación gradual y progresiva de la metodología BIM en diversos contratos públicos de la Administración General del Estado (AGE) y el sector público estatal relacionados con la construcción. Para ello define un calendario de implantación gradual y progresivo desde 2024 hasta 2030, atendiendo al valor estimado del contrato, y los **Niveles BIM** a alcanzar: preBIM, Inicial, Medio, avanzado e Integrado.

El pasado 1 de abril de 2024, entró en vigor el Nivel Inicial del Plan BIM. En esta **página web** se incluye una Tabla de niveles BIM con el desarrollo de los requisitos BIM a alcanzar en los niveles BIM (pre-BIM, Inicial, Medio, Avanzado e Integrado) agrupados por los ámbitos de estrategia, procesos, tecnología y personas. El Plan BIM contempla como un elemento esencial para el uso de BIM disponer de la tecnología apropiada, esto es, un Entorno Común de Datos.

¿Qué es un CDE?

En esta nueva forma de trabajo colaborativa, surge el **Entorno Común de Datos (CDE)** como la pieza tecnológica clave que va a permitir simplificar la comunicación y el intercambio de datos en los proyectos. Se trata de una solución tecnológica en forma de plataforma online que integra los flujos de trabajo necesarios para gestionar, entregar y revisar la información en proyectos constructivos por parte de todos los agentes involucrados, con el objetivo de unificar la información generada y garantizar la colaboración e interoperabilidad.

Desarrollo de un CDE para la Administración

El Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible ejerce la Presidencia y la Secretaría de la Comisión Interministerial para la incorporación de la metodología BIM en la contratación pública (CIBIM)

El Plan BIM encarga a la CIBIM estudiar la posibilidad de establecer un "Entorno Común de Datos a nivel AGE adaptado a los casos de uso de la AGE y con las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y las condiciones de utilización de estos, garantizando la transparencia y, a su vez, el control de la información.

El estudio valorará el análisis de un escenario que permita conjugar la necesidad de la Administración de mantener el control de la información de sus proyectos, y la neutralidad tecnológica, con la obligación de no interferir en el mercado de las soluciones tecnológicas BIM, ni en la organización o herramientas de los contratistas.

Por otro lado, se analizará la posible integración del CDE con otros sistemas propios de la AGE."

Dicha Comisión Interministerial BIM, a través de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Administración Digital del Ministerio, está liderando el desarrollo de una plataforma de CDE adaptada a los casos de uso de la AGE. El objetivo es que el CDE pueda gestionar integralmente el ciclo de vida de un proyecto de construcción desde la perspectiva administrativa.

Es importante destacar, que en esta fase el CDE de la Administración es complementario y no sustitutivo al CDE de los adjudicatarios, utilizándose el CDE de la Administración para las revisiones y entrega de información consolidada.

FUNCIONALIDADES DEL CDE

GESTOR DOCUMENTAL

El módulo de gestión documental permite subir documentación, añadir atributos para su ordenación y búsqueda, y su almacenamiento en una estructura de carpetas. Además, cuenta con un sistema de control de versiones y una herramienta de aprobaciones que permite a los usuarios solicitar la revisión y aprobación de los entregables.

COMUNICACIONES

El módulo de comunicaciones permite crear incidencias, tareas y anuncios, asignarlos a uno u varios usuarios, poner una fecha límite, adjuntar documentos, capturas de pantalla o vistas del modelo, hacer comentarios, y cambiar el estado de las incidencias. Se basa en el estándar abierto BCF.

VISORES

La Plataforma integra varios visores que permiten visualizar los documentos en los formatos más habituales. Estos visores comprenden formatos como PDF, DOCX o XLSX hasta la visualización de diseños y modelos en 3D. Un punto diferenciador del visor es su optimización para proyectos de obra lineal (carreteras, líneas de ferrocarril, etc.), aspecto poco común en los visores comerciales, pero muy importante en la mayoría de los proyectos del ámbito del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible.

Apuesta por la interoperabilidad y la neutralidad tecnológica

La Plataforma, en la que ha participado activamente Hiberus, se ha diseñado con el foco en la interoperabilidad, siendo compatible con los principales estándares de la industria con el fin de garantizar el intercambio de información de formatos de ficheros abiertos no propietarios. Algunos de estos estándares son:

- **IFC** (Industry Foundation Classes)
- **BCF** (BIM Collaboration Format)
- **IDS** (Information Delivery Specification)

Asimismo, se apuesta por el uso de software de código abierto, como por ejemplo la tecnología base que permite la visualización de modelos en 3D como a la participación de actores interesados en el ámbito de la construcción y la digitalización con BIM. ///

ACCEDA AL PLAN BIM

EL OTRO LADO DE LA TECNOLOGÍA

We build the IT from the ground

omega peripherals

INFRAESTRUCTURA IT · FACILITIES · CLOUD · WORKPLACE · IoT · DATA ANALYTICS · AUTOMATIZACIÓN · CIBERSEGURIDAD · BLOCKCHAIN · TRANSFORMACIÓN DIGITAL

www.omega-peripherals.com

MOVILIDAD SOSTENIBLE

ASTARA

Astara ha dado un giro de 180 grados en la relación con sus clientes gracias a las herramientas de Salesforce, como Automotive Cloud o Salesforce Customer 360, la plataforma de CRM impulsada por IA

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

Si hay un sector que se está transformando a pasos agigantados, es el de la movilidad. Astara, una de las compañías líderes a nivel global de este mercado, lo sabe bien y lleva años implementando cambios para dar respuesta a los retos y necesidades de movilidad presentes y futuros que demanda la sociedad, lo que le ha permitido irse adaptando constantemente al cambiante escenario que dibujan el mercado y los consumidores. Así, gracias a la visión innovadora y a la apuesta por una movilidad inteligente, sostenible y digital, Astara ha conseguido situarse a la vanguardia del sector de la movilidad.

El modelo tradicional de compra-venta de vehículos está evolucionando a gran velocidad por varios motivos, entre los que encontramos la electrificación, los nuevos hábitos de consumo y regulaciones como la de la UE, que prevé que a partir de 2035 se dejen de vender coches con motor de combustión y que estos dejen de circular en 2050.

Astara se compromete a alcanzar la neutralidad de carbono en sus operaciones para 2027 mediante la electrificación del 90% de su flota de empleados, y a consumir un 100% de energía renovable

Ante este escenario, la compañía ha decidido virar desde el modelo tradicional centrado en el producto a ofrecer una nueva forma de moverse, abierta, personalizada y sostenible, con un enfoque integral de la movilidad y soluciones adaptadas a cada particular, empresa o administración. Un ecosistema de movilidad que incluye compra en propiedad de un vehículo, suscripción por meses e incluso carsharing.

Una experiencia de cliente mejorada para una relación sólida

Un viaje hacia la nueva movilidad para el que han desplegado una innovadora estrategia en varios aspectos fundamentales para su negocio. En primer lugar, Astara ha dado un giro de 180 grados en la relación con sus clientes gracias a las herramientas de Salesforce, como Automotive Cloud, especialmente pensada para empresas de automoción, o Salesforce Customer 360, la plataforma de CRM impulsada por IA que permite unificar la gestión de datos y la relación con los clientes.

Anteriormente los datos del cliente no estaban en el centro del proceso, sin embargo, con el objetivo de impulsar su eficiencia operativa y su competitividad en el mercado, Astara ha construido una nueva plataforma digital que le permite gestionar la relación con todas las partes en la cadena de valor: desde los fabricantes de vehículos hasta sus clientes. El desarrollo de esta tecnología ha permitido a Astara cambiar de un enfoque de movilidad centrado en los vehículos a uno centrado en las personas, identificando necesidades específicas para personalizar su oferta. Un proceso que lleva a cabo con total garantía de confidencialidad y seguridad para sus clientes, velando en todo momento por el cumplimiento de la legislación en materia de consentimiento y protección de datos.

Otro de los puntos que se ha mejorado es la integración de distintas tecnologías, lo que ha ayudado, además de a mejorar la relación con el cliente, a optimizar los flujos de trabajo. Gracias a distintas herramientas tecnológicas, se ha unificado información proveniente de más de 70 fuentes, desde bancos y entidades de crédito hasta concesionarios y empresas de transporte, y se han conectado distintas plataformas para simplificar, por ejemplo, los sistemas de facturación o para unificar los datos de clientes y la gestión de vehículos en una misma plataforma.

Además, la compañía ha creado más de 700 flujos de trabajo automatizados, lo que ayuda aumentar la eficiencia y garantiza que los datos correctos estén disponibles en el momento adecuado.

La sostenibilidad, fundamental para la transformación

Como no podía ser de otra forma, la sostenibilidad es una parte fundamental de la estrategia global de Astara y que se implementa en todo su ecosistema de movilidad. La estrategia de sostenibilidad de la compañía se basa en una hoja de ruta que pretende generar un nuevo modelo de negocio que contribuya a la transformación de la industria de la movilidad, minimizando el impacto en el entorno y persiguiendo un futuro más sostenible y diverso.

Para lograr este objetivo, Astara se compromete a alcanzar la neutralidad de carbono en sus operaciones para 2027 mediante la electrificación del 90% de su flota de empleados, y conseguir que el 100% de energía consumida en sus instalaciones sea renovable.

DATOS, PERSONALIZACIÓN Y MÉTRICAS PRECISAS, EJES DE LA NUEVA ESTRATEGIA

Astara también utiliza soluciones como Tableau y CRM Analytics para la visualización de datos. De esta forma, empleados de todos sus departamentos pueden acceder a información sobre tendencias en los modelos de movilidad o de venta de vehículos, lo que les ayuda a tomar decisiones más inteligentes, basadas en datos y no en intuiciones.

Ganar clientes es necesario para cualquier empresa, pero mantenerlos es esencial para la buena marcha del negocio, y esto pasa por la personalización, tanto de las ofertas como de las comunicaciones con los clientes. Para ello, ha automatizado y personalizado más de 750 customer journeys, ligándolos a momentos clave y objetivos, lo que ha permitido a la empresa mantener relación directa con cientos de clientes, incluso con aquellos que adquieren o alquilan vehículos a través de terceros.

Además de la personalización, la otra clave es la medición precisa, valiéndose de herramientas digitales para comprobar, con datos, la eficacia de las nuevas campañas e iniciativas. ¿El resultado? Los ratios de conversión se han incrementado aproximadamente 4 puntos de forma interanual en Europa.

Astara también apuesta de forma decidida por la electrificación de vehículos a nivel global, como demuestra la continua electrificación de su flota de empleados y la compra de las operaciones en España de GoTo, con una flota de vehículos compuesta por un 60% de automóviles totalmente eléctricos.

Además, a nivel mundial en 2023, uno de cada tres vehículos vendidos por Astara a través de su negocio de distribución ha sido eléctrico o híbrido.

Y ese mismo año, entre sus logros en economía circular, la compañía ha conseguido aumentar las ventas de vehículos de segunda mano en un 50% y ha elevado su tasa global de aprovechamiento de residuos a más del 50%.

Un sólido compromiso con la reducción de emisiones, la neutralidad climática, el uso de energía renovable y la electrificación que sitúan a Astara a la cabeza en la senda del futuro sostenible en movilidad. ///

REVOLUCIÓN EN LA INDUSTRIA 4.0

CASHLOGY BY AZKOYEN

Cashlogy by Azkoyen ha incorporado IoT, IA, trabajo colaborativo en la nube y aprendizaje automático en sus operaciones para mejorar la productividad y la eficiencia.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

Cuando hablamos de revolución industrial es fácil pensar en el siglo XVIII, donde las máquinas empezaron a producir en masa y la fuerza humana dejó de ser determinante para la elaboración de bienes y servicios.

Hoy hablamos de la **Industria 4.0,** donde la fabricación, el hardware y el software se integran con tecnologías digitales inteligentes en todos los procesos industriales. **Grupo Azkoyen** ha liderado esta revolución en el sector de soluciones tecnológicas avanzadas para mercados de vending y HORECA/OCS, medios de pago y seguridad gracias a una transformación gradual centrada en la aportación de valor y en la diferenciación de sus servicios.

La evolución desde 'hardware provider a solution provider' ha sido uno de los focos de **Cashlogy by Azkoyen,** marca del Grupo Azkoyen, y así lo ha demostrado gracias a la incorporación de tecnologías como el **Internet de las Cosas** (IoT), **Inteligencia Artificial** (IA), trabajo colaborativo en la nube y aprendizaje automático en sus operaciones para mejorar la productividad, la eficiencia y la flexibilidad de sus servicios.

> **La colaboración de Azkoyen con ILUNION IT Services ha permitido implementar un mantenimiento predictivo y mejorar la fiabilidad del producto**

En esta evolución han contribuido de una forma excelente tanto la red de Distribución de la marca navarra, como **ILUNION IT Services**, donde la excelencia, el compromiso, el valor de las personas y la pasión por la innovación han permitido llegar a cifras y ratios de negocio inimaginables hace unos años.

Jesús Francoy, Director Soporte a Cliente en Azkoyen, comenta sobre el proyecto que "el valor añadido de todo este proceso y uno de los últimos fines de este servicio de gran valor, converge en un camino en el que Cashlogy by Azkoyen e ILUNION IT Services se convierten en facilitadores de servicios, en alianza con nuestra red de Distribución".

Este proceso ha sido gradual y ha permitido que Cashlogy by Azkoyen evolucione desde la venta de hardware y máquinas de gestión de efectivo, hasta servicios de mantenimiento preventivo o reactivo, ofrecidos a la red de Distribución para cubrir aquellas oportunidades en zonas con limitaciones de cobertura geográfica o que ayuden a aquellos distribuidores que no tienen la estructura suficiente para dar los servicios de mantenimiento con el criterio de calidad que Cashlogy by Azkoyen exige en el mercado.

Software Cashlogy Cloud

La tecnología IoT se ha implantado a través del **Software Cashlogy Cloud,** desarrollado por Cashlogy by Azkoyen y puesto a disposición en el mercado bajo un modelo de licenciamiento de la máquina, que permite tanto a los distribuidores de la marca como, en este caso, a ILUNION IT Services, una conectividad de todas las máquinas, estableciendo modelos de proactividad, y garantizando el conocimiento del estado de cada una de las máquinas en tiempo real.

En el caso de ILUNION IT Services, esta tecnología, junto a un equipo de servicio técnico y de atención al cliente, permite incrementar los ratios de resolución online VS presencial.

De esta forma, se consigue maximizar el cumplimiento de unos SLA muy restrictivos -la mayoría de estos son ofertados en la modalidad 24x7 con un máximo de 4 horas de plazo para su resolución-, hasta llegar a un ratio de cumplimiento del 97%, opti-

mizando el Ratio de Resolución de las Intervenciones On Line (Nivel 1) vs Intervenciones On Site (Nivel 2) hasta llegar en algunos casos a valores del 80% en determinados clientes.

Adicionalmente, y en aras de maximizar la Calidad del Servicio impartido, ILUNION IT Services ha desarrollado un servicio de SMS y de encuestas online que se realizan tras las intervenciones, lo que permite una evaluación constante del servicio, en línea con la estrategia de mejora continua que sigue Cashlogy by Azkoyen.

Mario Medina, director general de ILUNION IT Services, indica que, desde ILUNION IT Services, "el foco siempre ha estado en el compromiso y la excelencia, lo que permite llevar a cabo una gestión del proyecto de forma personal y sintiéndolo como si fuera propio".

El directivo también señala que, además de la excelencia y la constante búsqueda de mejoras, "el Grupo Azkoyen e ILUNION comparten unos valores de sostenibilidad muy presentes en su actividad y día a día; además de potenciar políticas y prácticas ligadas al medio ambiente, el propósito social y de buen gobierno son aspectos clave en ambas compañías".

Un último apunte que quiere subrayar el director general de ILUNION IT Services es que "el desarrollo profesional, la diversidad, igualdad e inclusión son solo algunos valores sobre los que se trabajan en el día y esta colaboración entre el Grupo Azkoyen e ILUNION es muestra de ello. La puesta en práctica de todo esto, permite que nuestros índices de clima laboral, incorporación de trabajadores con discapacidad y fidelidad de los equipos de trabajo, sean mucho mayor que en otras compañías". ///

VENTAJAS ESTRATÉGICAS DEL PROYECTO

La colaboración de Azkoyen con ILUNION IT Services ha permitido implementar las siguientes ventajas estratégicas:

MANTENIMIENTO PREDICTIVO

Los datos recopilados por sensores permiten un mantenimiento predictivo para minimizar el tiempo de inactividad de los equipos y funcionamiento óptimo.

FIABILIDAD

El uso de dispositivos IoT contribuye a la evolución continua del producto.

MODERNIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

ASISA

ASISA confía a Atos un sofisticado proyecto de modernización del puesto de trabajo para sus más de 6.000 empleados. Este despliegue, enmarcado en el plan estratégico del grupo para una plena transformación digital y bajo un enfoque social y sostenible, demuestra su compromiso con la excelencia y la innovación.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

El Grupo ASISA, el grupo privado de salud más grande de España, de capital cien por cien español y propiedad de la cooperativa Lavinia S. Coop. que integra a más de 9.000 médicos, ha confiado a **Atos** un sofisticado proyecto para España y otros países donde opera, destinado a la modernización del puesto de trabajo. Un plan que se desarrollará en el total de su plantilla compuesta por más de 6.000 empleados entre profesionales médicos, especialistas y personal de oficina.

Es importante señalar que además de lograr un incremento de la productividad de cerca del 30%, al acelerar la resolución de las incidencias, el proyecto facilitará la retención del talento y el compromiso de los empleados con el Grupo ASISA -**digital engage employee experience**-, al ver cómo sus necesidades y demandas son atendidas de forma inmediata.

Un proyecto de alta modernización que se ha convertido en un referente del sector de las aseguradoras, enmarcado en el plan estratégico del grupo para una plena transformación digital. Necesario para crecer y diversificar su actividad, ampliar su red asistencial propia, operar en nuevos mercados internacionales y reafirmar su compromiso social y con el desarrollo sostenible.

Según **José Pereira, director de Medios del Grupo ASISA**, "el Grupo ASISA impulsa un plan de transformación digital y de negocio con el objetivo de fortalecer su crecimiento, su rentabilidad y su capacidad de competir en un mercado cada vez más complejo. Para ello, estamos implementando diferentes proyectos con el objetivo de perfeccionar nuestros sistemas y herramientas de gestión para ser más eficientes, simplificar nuestros procedimientos y establecer una relación más ágil con nuestros asegurados y pacientes. El proyecto que desarrollamos con Atos para la modernización del puesto de trabajo de los empleados del Grupo ASISA, es perfecto para nuestro desarrollo. Con él garantizamos el crecimiento en todos los ámbitos donde actuamos y adaptamos la forma de relación con nuestros asegurados, pacientes y clientes, así como con los proveedores".

La propuesta de Atos, diseñada para la transformación digital del Grupo ASISA, contempla un proceso de innovación continúa orientado a la evolución y mejora del servicio, que se evaluará e implementará trimestralmente. El objetivo es mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios, tanto de áreas administrativas como médicas, y también de los clientes de la compañía.

"No podemos estar más satisfechos de este megaproyecto de puesto de trabajo -señala Daniel Calvo, director de Banca y Seguros de Atos España-, con el ofrecemos al Grupo ASISA un verdadero **Modern Workplace**. Bajo un estricto control de los costes, mejora del nivel de servicio, solucionando hasta en un 85% las incidencias de manera remota, para reducir costes en el soporte on-site y asegurando la innovación a sus más de 6.000 empleados. De esta manera habilitamos el trabajo y resolución proactiva en cualquier momento y en cualquier lugar desde el que se encuentre el empleado, con una mejora de hasta el 40% en la retención del talento. Es un proyecto único".

El contrato incluye un servicio de suministro, configuración, actualización y renovación de equipos, que incluye todo tipo de dispositivos

Modern Workplace y Device as a Service

Con la puesta en marcha de esta iniciativa se aumenta la predisposición de los usuarios a una colaboración efectiva, ofrece flexibilidad para habilitar el trabajo desde cualquier dispositivo, en cualquier momento, en cualquier lugar, respetando la seguridad de los activos (**datos**) de la empresa y sus dispositivos. Además, se incluye también un **Virtual Tech Bar** que promueve el intercambio de experiencias y conocimientos entre los usuarios, fomentando el trabajo en

equipo y mejorando la relación entre los empleados como fuente de mejora continua.

"El proyecto tendrá un fuerte impacto positivo en la actividad diaria de los equipos del Grupo ASISA, que verán cómo mejora su experiencia TI y su productividad, tanto en su operativa interna y en las tareas de gestión como en la atención a los asegurados y pacientes, al reducirse los tiempos de espera y mejorar la calidad de los servicios", comenta Pereira.

El contrato incluye un servicio de suministro, configuración, actualización y renovación de equipos, que incluye todo tipo de dispositivos: ordenadores de sobremesa, portátiles y equipos IT especializados dentro del sistema hospitalario del Grupo ASISA, vinculados a equipos en UVI, radiodiagnóstico, todo tipo de pruebas médicas, análisis clínicos, etc. El plan contempla reemplazar 2.500 equipos en los primeros 18 meses por otros de última tecnología, tanto en el entorno asistencial como en el entorno TI y en la aseguradora. ///

ALERTAS TEMPRANAS, MENOS TIEMPO DE ESPERA Y TRES CENTROS DE SERVICIOS

Se implementarán una serie de herramientas que permiten el descubrimiento temprano de posibles problemas antes de que se produzcan. El sistema detecta qué dispositivos tienen una mayor probabilidad de fallo, para evitarlo de manera proactiva, de manera transparente para los usuarios, mejorando su experiencia y nivel de satisfacción con el dispositivo. Con ello se logra mejorar la calidad de atención de los clientes y pacientes del Grupo ASISA y reducir los tiempos de espera, ya sean para una consulta, una prueba médica, una intervención o una hospitalización.

Atos ofrecerá sus servicios desde tres de sus centros, situados en Madrid, Valencia y Tenerife. La dirección del proyecto y parte de la ingeniería se realiza desde Madrid. El centro de Valencia se ocupa de la ingeniería derivada de los procesos de mejora continua. Por su parte, Tenerife se ocupa del servicio de atención telefónica, orientado a resolver la incidencia en la primera llamada. Los servicios de Digital Workplace forman parte de Tech Foundations, línea de negocio del Grupo Atos. En marzo, Atos fue posicionada como líder por Gartner en su Cuadrante Mágico 2023 para Servicios de Lugar de Trabajo Digital Externalizado (ODWS) por séptimo año consecutivo. Atos también ganó el premio Partner of the Year de Dell en junio de 2023.

DESARROLLO EN IA Y BIG DATA

IBERPAY

Iberpay trabaja con Sopra Steria para mejorar la detección del fraude, notificar las posibles incidencias con mayor rapidez y para buscar patrones específicos de cada grupo y llevar a cabo mejores predicciones.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

Desde su lanzamiento en 2017, las transferencias instantáneas entre cuentas emergen como el medio de pago óptimo para una economía moderna, digital y eficiente. Permiten que el dinero esté abonado y disponible en pocos segundos en la cuenta del beneficiario, a cualquier hora del día y todos los días del año. El rápido despliegue y gran uso de las transferencias instantáneas, la puesta en marcha de servicios tan exitosos como **Bizum** o la creciente innovación y competitividad del ecosistema de pagos español, han permitido situar a España como líder europeo en cuanto a pagos instantáneos se refiere. En el país, casi la mitad de las transferencias son inmediatas (mientras que en Europa apenas llegan al 18%).

Sin embargo, la principal consecuencia de mover dinero de manera tan rápida es el **fraude**. La velocidad de las transacciones reduce el tiempo para detectar actividades sospechosas y los pagos instantáneos dificultan la recuperación del dinero una vez ha sido transferido. Además, la involucración de cuentas mula, creadas específicamente para recibir y enviar dinero fraudulento, dificulta aún más el seguimiento.

Por ese motivo, la actuación conjunta del sector bancario, a través del servicio **Payguard** de **Iberpay**, ha llegado a convertirse en un elemento fundamental para prevenir, detectar, anticipar y luchar contra el fraude en los pagos entre cuentas.

Este proyecto, iniciado en 2023, se centra en la adopción de la nube, abarcando, tanto el onboarding, como el diseño de la estrategia para su implementación

La banca unida

En esta línea, es destacable el reciente proyecto en el cual **Sopra Steria**,

empresa de consultoría, servicios digitales y desarrollo de software, ha ayudado a Iberpay, infraestructura que gestiona el sistema español de pagos, a mejorar aún más la detección del fraude por medio de la aplicación de algoritmos de inteligencia artificial (IA), Payguard.

De este modo, España ya no solo es un referente en instantaneidad, sino también en seguridad y en uso de la **IA** como tecnología financiera.

Este proyecto, iniciado en 2023, se centra en la adopción de la nube, abarcando, tanto el **onboarding**, como el diseño de la estrategia para su implementación. Además, se ha puesto en marcha una plataforma avanzada de análisis de datos y se han desarrollado varios casos de uso para mejorar la detección de fraudes en las transferencias bancarias, aprovechando los modelos analíticos implementados.

Tras un año de funcionamiento, los **data scientists** han reportado una mejora significativa de las tasas de relevancia y de acierto, debido a que, cuanto más se utiliza la herramienta, esta obtiene más datos de calidad y está mejor entrenada. Además, hasta ahora se han reportado a las entidades cientos de cuentas relevantes etiquetadas como fraudulentas.

Dado este éxito, Sopra Steria seguirá trabajando con Iberpay para mejorar aún más la detección del fraude, notificar las posibles incidencias con más rapidez y para buscar patrones específicos de cada grupo y llevar a cabo mejores predicciones.

Asimismo, se espera ampliar la utilidad de estas herramientas para aplicarse, no solo a temas relacionados con el fraude, sino con el blanqueo de capitales

"Desde 2020, Payguard está ayudando al sector en la lucha contra el crimen financiero desde su posición como sistema de pagos central, ahora, con el lanzamiento de la herramienta 'Intelligence' basada en los modelos de AI, podemos reforzar ese acompañamiento para continuar en su liderazgo en la adopción de los pagos instantáneos; agradecemos el apoyo de Sopra Steria España que, sin duda, ha acelerado este proceso y ha permitido que Payguard pueda incluir nuevas herramientas como Intelligence para reforzar su eficacia y eficiencia", señala **Laura Tamayo, Directora de Desarrollo de Negocio y Datos de Iberpay**.

"Estamos muy orgullosos de ser parte de un proyecto que se ha convertido en una referencia en Europa y que hace que entidades de todo el mundo te miren de cerca y reconozcan tus capacidades", ha dicho **Antonio Peñalver, Director General de Sopra Steria España**. "Sopra Steria está muy bien posicionada en el sector financiero, con soluciones propias que permiten digitalizar cualquier área de negocio de un banco. Ahora, nuestra oferta en inteligencia artificial es también clave en el correcto funcionamiento del sistema de pagos". ///

> **"Sopra Steria está muy bien posicionada en el sector financiero, con soluciones propias que permiten digitalizar cualquier área de negocio de un banco. Ahora, nuestra oferta en inteligencia artificial es también clave en el correcto funcionamiento del sistema de pagos"**
>
> **ANTONIO PEÑALVER,** *DIRECTOR GENERAL DE SOPRA STERIA ESPAÑA.*

PURE STORAGE HA DESARROLLADO UNA ESTRATEGIA FAVORABLE A LA IA DE MANERA RENTABLE Y ALTAMENTE AUTOMATIZADA, CON ELEVADOS NIVELES DE SEGURIDAD, GOBERNANZA, DISPONIBILIDAD Y PORTABILIDAD

CARMEN DERLINCHÁN, *DIRECTOR PRESALES SOUTH EUROPE, PURE STORAGE*

POR QUÉ UNA ESTRATEGIA DE IA EXITOSA COMIENZA CON UNA ESTRATEGIA DE DATOS

LEER >>

La mayoría de las organizaciones no están preparadas para gestionar la enorme demanda de datos de la **IA**, y contar con la **estrategia de datos** adecuada puede ser clave.

La IA está demostrando ser disruptiva para muchas infraestructuras de TI empresariales, empezando por la gestión del dato. Pero ¿qué hay detrás de estos retos para conseguir el éxito de una estrategia de IA? Y, ¿por qué superarlos ahora, cuando muchos proyectos de IA están empezando a escalar?

Una estrategia favorable a la IA es en realidad una estrategia de datos que debe incluir preparar conjuntos de datos de formación, accesibilidad de los datos a la infraestructura de formación e inferencia e integrar nuevas herramientas y aplicaciones de IA. Además, todo esto debe hacerse de forma rentable y altamente automatizada, con elevados niveles de seguridad, gobernanza, disponibilidad y portabilidad, y teniendo en cuenta algunas consideraciones más.

1. LOS DATOS FRÍOS YA NO EXISTEN.

El enorme apetito de datos de la IA ha puesto fin a la idea de datos antiguos o 'inactivos', todos los datos de una organización tienen el potencial de aportar información o mejorar un modelo. Datos que antes se relegaban a depósitos ahora tienen que ser seguros, móviles y estar disponibles bajo demanda para garantizar la estabilidad de la estrategia de IA .

2. LA RESIDENCIA DE LOS DATOS ES CRÍTICA Y COMPLEJA.

Muchos procesos de IA se ejecutan en la nube, aunque las empresas más innovadoras invierten también para aprovechar la IA a escala y on premise a pesar de la complejidad que implica.

La adopción de la IA requiere una plataforma de almacenamiento ágil, segura y de alto rendimiento que admita demandas cambiantes

3. LOS RETOS DE TI Y ALMACENAMIENTO DEL ENTRENAMIENTO DE LA IA.

El entrenamiento de un modelo es un proceso iterativo e intensivo desde el punto de vista informático. Las solicitudes de nuevos datos, nuevas fuentes, nuevos flujos de trabajo y nuevos objetivos forman parte del proceso, y se sigue esperando que los equipos de IA e infraestructura entreguen los flujos de trabajo en producción rápidamente.

La adopción de la IA requiere una plataforma de **almacenamiento** ágil, segura y de alto rendimiento que admita demandas cambiantes, como el paralelismo de datos, de modelos y la distribución de cargas de datos en función de prioridades y eficacia de los recursos.

Dicha plataforma debe ofrecer soporte nativo e integración con **Kubernetes** y permitir a los científicos de datos y a los ingenieros de aprendizaje automático acceder al almacenamiento, a las bases de datos vectoriales y a los servicios de **aprendizaje automático** en forma de autoservicio, acelerando la formación y el despliegue de modelos.

4. LA INFERENCIA ES DONDE CUENTA EL RENDIMIENTO DE LOS DATOS.

La inferencia de IA (la aplicación de modelos de aprendizaje automático entrenados a datos nuevos y desconocidos para derivar predicciones o decisiones significativas) debe realizarse en milisegundos y puede ser utilizado por varias aplicaciones, servicios empresariales y flujos de trabajo, con miles o incluso millones de usuarios. Además, este proceso necesita operaciones de E/S extremadamente rápidas y un alto rendimiento.

Mientras que los datos de formación pueden distribuirse geográficamente, los datos de inferencia de IA pueden

generarse desde ubicaciones periféricas o remotas en tiempo real. Durante el paso de inferencia, tanto la fuente como el tipo de datos, pueden volverse complejos. Por ejemplo, las empresas pueden tener que gestionar datos de cámaras en tiempo real procedentes de vídeos o imágenes, procesos manuales y flujos de trabajo. Es posible que dispongan de un clúster de **GPU** en uno de sus centros de datos, aunque la fuente de datos sea remota. Manejar este tipo de situaciones requiere no solo una **orquestación inteligente** y flujos de trabajo automatizados, sino también la capacidad de mover los datos de forma eficiente.

5. ESPACIO PARA LA IA Y EL CRECIMIENTO DE DATOS. La mayoría de los proyectos de IA generativa comienzan con unas pocas GPU y el almacenamiento necesario. A medida que crece la adopción de la IA y se amplían los volúmenes de datos, la infraestructura necesita escalar añadiendo más GPU y almacenamiento. Los **científicos de datos** están aprovechando y mejorando grandes modelos lingüísticos con datos propios personalizados mediante la generación aumentada por recuperación (RAG). Esto permite a las organizaciones acelerar los casos de uso de **GenAI** que son más actuales y específicos de sus necesidades. El reto es que la RAG multiplica por 10 las necesidades de almacenamiento de datos, la huella de datos crece, las fuentes de datos aumentan y los datos se distribuyen. Este crecimiento y dispersión de los datos requiere la integración de múltiples sistemas, donde los recursos podrían estar infrautilizados, los flujos de trabajo podrían ser manuales y el riesgo de seguridad podría aumentar. Ajustar y actualizar el almacenamiento cada vez que se realiza un cambio en el entorno general puede ser un ejercicio largo y tedioso. Gestionar la disponibilidad de sistemas múltiples y dispares también es un problema a la hora de mantener el tiempo de actividad. Una infraestructura de IA bien diseñada, eficiente e integral debería ofrecer un rendimiento predecible, una gestión sencilla, fiabilidad y un menor consumo de energía y espacio.

6. PREVISIÓN DE LA EVOLUCIÓN CONTINUA DE LA IA. Las inversiones en infraestructura de IA deben perdurar en el tiempo y estar preparadas para el futuro con una plataforma de almacenamiento de datos que pueda escalar el rendimiento y la capacidad bajo demanda, sin tiempos de inactividad ni interrupciones.

7. DAR ESPACIO A LA IA PARA ACELERAR. Hay que entender los matices del almacenamiento de datos para la IA en comparación con los datos para otros fines, ya que hay algunas áreas que requieren de un enfoque especial. Como la posibilidad de escalar el **rendimiento** y la capacidad de forma independiente a medida que crece el entorno de IA, evitando cambiar los sistemas y la infraestructura o reconfigurar y mover datos que perturban y pueden consumir tiempo del personal; y la capacidad de cumplir los calendarios de innovación. ///

MONITORIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CPD

SABADELL DIGITAL

Banco Sabadell ha desplegado, apoyándose en Omega Peripherals, una solución de monitorización, gestión y operación integral del centro de datos de respaldo que ha construido en Madrid. La solución permite operar de manera integral los activos, el acceso seguro a los racks y la monitorización de Facilities del centro de datos.

TEXTO: **REDACCIÓN COMPUTING**

LEER >>

Cuando **Banco de Sabadell** decidió desplegar una infraestructura de **CPD activo-activo** en Madrid en sustitución de su Data Center ubicado en Sant Cugat del Vallès, era consciente de la complejidad del proyecto y de la criticidad de tener a su lado un socio de confianza para ayudarle a realizarlo con éxito.

Montar una instalación de tal calibre supone tener que orquestar decenas de piezas y asegurar su correcto funcionamiento con el objeto de mantener la alta disponibilidad de los sistemas IT del banco. Para cumplir ese requerimiento, era imprescindible automatizar su **monitorización**, **gestión remota** y **operación**. Ese fue el reto que trasladó la entidad a **Omega Peripherals**, especialista en alinear IT y negocio con soluciones y servicios personalizados, cuyo soporte ya era habitual para proyectos de almacenamiento y computación.

Esta vez fue su área de negocio de Data Center, especializada en impulsar el CPD como pieza clave de la TI corporativa mediante servicios integrales

Una instalación de tal calibre supone orquestar decenas de piezas y asegurar su correcto funcionamiento con el objeto de mantener la alta disponibilidad de los sistemas IT del banco

de ingeniería y explotación, quien se encargó de trabajar codo a codo con el equipo de **Joan Carles Sánchez Brianzo, DataCenter Principal de Sabadell Digital - Banco Sabadell**.

Para satisfacer el encargo recibido, se han combinado tres despliegues: un sistema **DCIM** (Data Center Infrastructure Management) del fabricante Systam; un **sistema integral de seguridad** para el acceso al CPD de Intemo Technologies; y una solución de **gestión de activos** que utiliza etiquetas de seguimiento RFID RF Code y el software CenterScape.

RFID para la gestión de 3.000 activos IT

El uso de estas etiquetas RFID activas para el seguimiento de recursos ha sido esencial para automatizar la recopilación de la ubicación de activos críticos en todo el CPD en tiempo real. Esto incluye el área de carga, la zona de producción, el almacenamiento y los espacios de desmantelamiento. Con la plataforma de gestión de activos de RF Code, el banco puede monitorizar casi 3.000 activos críticos para detectar cualquier movimiento dentro y fuera del rack y generar informes completos de la cadena de custodia con una precisión del 99%. Además, estos sensores inalámbricos evitan pérdidas de activos críticos o que se impidan los flujos de trabajo operativos. RF Code también proporciona **sensores RFID inalámbricos** que informan al detalle sobre la temperatura y humedad a nivel de rack.

La calidad de las etiquetas RFID automatizadas y sin cables de RF Code tiene un impacto significativo en el rendimiento del sistema DCIM al proporcionar continuamente datos de ubicación de activos con una precisión del 99% en tiempo real. Un aspecto determinante es que el control de visibilidad alcanzado facilita la eficiencia de los procesos de auditoría del cumplimiento de la normativa sectorial del **Banco de España** y del **BCE**. En general, se ha observado una disminución del 97,5 % en el tiempo de revisión del inventario de activos de IT en comparación con los métodos manuales.

Un sistema DCIM para la gestión centralizada y remota

La gestión de los activos IT es solo una de las áreas que controla el sistema DCIM de Systam implantado, desde el que se administra también todo el despliegue de Power Distribution y el control de accesos al entorno del Data Center. En él se centraliza la administración en remoto de una gran diversidad de equipos de diferentes tipologías y fabricantes. La elección de la tecnología de Systam fue determinan-

te para conseguirlo al cumplir los cinco requisitos establecidos: fiabilidad, seguridad, multi fabricante, multi site y autosuficiencia técnica.

Con este sistema DCIM, el banco es consciente en tiempo real de cualquier evento de cualquier equipo en la sala de control de forma centralizada. Estos eventos, ya sean alertas o avisos, se notifican instantáneamente para poder responder enseguida. Estas **notificaciones** incluyen informaciones sobre consumos de forma global e individualizada por equipos, lo que permite aplicar la mejor **eficiencia energética** cuantitativa y cualitativa.

Además, el sistema DCIM de Systam configura órdenes de trabajo automáticas al notificarse un evento proveniente de la monitorización en tiempo real. Estas se comunican a los técnicos asignados a cada tipología, lo que permite mejorar los niveles de SLA. En ese marco, se ofrece una trazabilidad completa de eventos y tareas realizadas (alertas, intervenciones, traslados...). ///

ACCESOS SEGUROS AL DATA CENTER

La solución para el control de accesos al CPD de **Intemo Technologies** es clave para garantizar la seguridad física. Gestiona los accesos de personal propio, operadores externos y visitantes, y está integrado con los sistemas de gestión de incidencias y activos del banco.

Se ha desarrollado un sistema integral de seguridad para el **acceso al CPD**, cubo y rack que asegura que solo personas autorizadas con permisos puedan acceder a realizar intervenciones. La seguridad del sistema se basa en la identificación y autenticación de los operadores del CPD mediante la lectura de su documento oficial de identidad, con el matching de datos biométricos y la verificación de la autorización por parte del gestor. Para habilitar el acceso se emiten credenciales a partir de la identificación por diferentes medios, como tarjetas RFID/NFC, código QR, biometría dactilar y facial, PIN numérico o combinaciones de doble factor.

Además, el sistema incluye un conjunto de balizas y otro de monitorización de puertas que guía al usuario hasta el punto exacto donde se realiza la intervención. Está compuesto por un software integrado con DCIM, dispositivos de CCAA con pantalla táctil donde se indican los armarios con permisos, expansores de entrada y salidas, balizas lumínicas y un quiosco para la autenticación y emisión de credenciales.

"Las soluciones integrales aportadas por **Omega Peripherals** garantizan el rendimiento de nuestros CPD. Podemos gestionarlos, ya sea en remoto o mediante técnicos desplazados, con la máxima precisión", comenta **Joan Carles Sánchez Brianzo, DataCenter Principal de Sabadell Digital - Banco Sabadell**. "Somos capaces de modificar cualquier activo o resolver cualquier incidencia rápidamente, evitando contratiempos y ahorrando costes en personal".

"La confianza de Banco Sabadell en nuestro trabajo nos ha permitido desplegar y sincronizar múltiples operativas", apunta **Jaume Márquez, director de la unidad de Data Center en Omega Peripherals**. "La criticidad de los CPD de grandes compañías exige que las operaciones se realicen en el mínimo tiempo y con la máxima seguridad, dos objetivos que hemos cumplido".

AUTOMATIZACIÓN EN ENTORNO TI

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Telefónica de España ha automatizado notablemente sus operaciones de TI, lo que ha aumentado la eficiencia de sus despliegues y la operación de su red TI, demostrando que la automatización es una combinación exitosa de cultura, organización y herramientas específicas, como las soluciones de OpenText.

TEXTO: **ANDRÉS BEATO OLLERO,**
IT AUTOMATION CLOUD LEADER EN TELEFÓNICA DE ESPAÑA

LEER >>

Telefónica de España recogió el pasado mes de junio **el Premio Computing 2024** al mejor proyecto de **Automatización** en IT. Un caso de éxito llevado a cabo con tecnología OpenText que ha permitido automatizar notablemente las actividades de IT de Telefónica de España, lo que ha supuesto un aumento significativo de la eficiencia de sus despliegues y operaciones.

> **Este proyecto ha sido determinante para la definición y creación de la 'cultura de automatización' a nivel de organización y departamentos TI**

Cómo nace el proyecto

Uno de los principales propósitos de Telefónica es la creación de valor a través de sus servicios, garantizando mediante la mejora continua que sus clientes reciben los resultados esperados. Esto implica una adaptación constante de los recursos y la tecnología, dando una respuesta rápida a las necesidades de sus clientes.

En este contexto y enmarcado dentro del programa global de Redes Autónomas, surge el proyecto de Automatización de la TI, que precisamente busca la simplificación, optimización y automatización de todas estas continuas adaptaciones de recursos, procesos y actividades que son necesarios para dar respuesta a las necesidades y requisitos de los clientes.

Problemática y objetivos del proyecto

Siguiendo con la evolución digital de Telefónica, con este proyecto se busca la transformación a nivel del TI corporativo desde un modelo 'legacy' y complejo hacia un modelo basado en Cloud Híbrida, fomentando la automatización de la prestación y operación de sus servicios sin impacto en usuarios y clientes.

SE CENTRA EN:

- Simplificación y automatización de procesos
- Automatización de la creación de nuevos servicios
- Gestión automática de la capacidad

BUSCANDO:

- Aumentar la calidad de los servicios de TI, acelerando el tiempo de comercialización de nuevos servicios basados en los casos de uso de automatización a nivel de infraestructura (para todas sus capas)
- Reducción del número de incidentes y del MTTR
- Reducción de los gastos operativos asociados a la operación de los servicios de TI
- Optimización del uso de los recursos

Paralelamente a la implementación técnica, Telefónica tuvo que transformar su mentalidad y dotar a sus equipos de nuevas 'skills' para alcanzar los objetivos de automatización planificados.

Elección de la tecnología de OpenText

La solución OpenText Operations Orchestration proporciona gran capacidad para crear automatizaciones tanto simples como complejas. Es una herramienta útil tanto para perfiles especializados como para no especializados. **OpenText Operations Orchestration se ha convertido en la navaja suiza de la automatización de TI gracias a sus capacidades adicionales de RPA**. En este proyecto, además, se optó por el modelo de licenciamiento por concurrencia, el cual asegura una sencilla justificación de la inversión.

Resultados conseguidos

Este proyecto ha sido determinante para la definición y creación de la

'cultura de automatización' a nivel de organización y departamentos TI, además de un marco común para poner en producción todos los casos de uso de automatización y proporcionar consistencia y coherencia a los futuros desarrollos.

Como ejemplo concreto de mejora y simplificación de procesos, este proyecto ha permitido que la provisión de un nuevo servicio en Telefónica haya evolucionado de forma muy efectiva y positiva. Con anterioridad a la automatización, el flujo de provisión de un nuevo servicio de TI involucraba a diferentes equipos:

- Equipo de validación (comprobación de la disponibilidad de recursos técnicos, creación de plantillas, apertura de peticiones, etc.)
- Equipo de ejecución (recepción y análisis de las peticiones, conexión y configuración manual de todos los equipos especificados en las peticiones, actualización de tickets, etc.)
- Equipo de validación (análisis del estado del servicio desplegado)

PLANES A FUTURO

Este proyecto supone demostrar que la automatización es una combinación exitosa entre cultura, organización y herramientas específicas, en este caso, tecnología OpenText. La madurez de Telefónica de España en este ámbito los convierte en uno de los grandes líderes a nivel global en el campo de la automatización, destacándose por su innovación y excelencia en la implementación de tecnologías avanzadas.

Gracias al apoyo de partners como OpenText, Telefónica seguirá mejorando, evolucionando y ampliando el perímetro de procesos y tecnologías automatizadas en el TI, focalizándose además en el uso de inteligencia artificial predictiva y generativa, lo que permitirá aumentar el alcance de actividades susceptibles de ser automatizadas.

Gracias a la automatización, el flujo de provisión se ha simplificado enormemente. Se accede a un portal único de provisión, se selecciona el tipo de implementación requerida, y automáticamente se lanza todo el flujo de despliegue (incluida la validación, la provisión y la fase de pruebas de la solicitud ejecutada). En caso de que se produzca un error, se inicia una acción automática de 'roll back' para devolver el servicio a la situación inmediatamente anterior a la provisión.

La automatización de este flujo ha supuesto para Telefónica, no solo un **ahorro en el tiempo de proceso y ejecución de provisión**, sino que **ha mejorado la calidad de todos los despliegues**, proporcionando una **mejor y más satisfactoria experiencia a sus clientes**.

Adicionalmente, gracias al proyecto de Automatización de la TI desplegado con OpenText, Telefónica ha experimentado una importante reducción de las incidencias generadas por los trabajos/cambios realizados. Los datos que apoyan esta afirmación son:

- Disminución del 48% de las incidencias después de un cambio planificado (comparación realizada entre los datos de los años 2021 y 2022)
- El 80% de los trabajos de provisión de comunicaciones en TI se ejecutan automáticamente ///

LA TECNOLOGÍA DEBE DISEÑARSE Y DESARROLLARSE DE MANERA INCLUSIVA, CREANDO HERRAMIENTAS Y PLATAFORMAS ACCESIBLES A TODAS LAS PERSONAS Y RESPONDIENDO A LAS NECESIDADES Y PERSPECTIVAS DE LAS COMUNIDADES MARGINADAS.

IVÁN GONZÁLEZ, DIRECTOR DE MARKETING Y SOSTENIBILIDAD EN SEIDOR

EL DESAFÍO DE LA TECNOLOGÍA INCLUSIVA

LEER >>

La tecnología ha penetrado en cada rincón de nuestras vidas y de nuestro entorno. Desde la manera en que nos comunicamos hasta cómo trabajamos, aprendemos y nos relacionamos, su influencia es profunda y evidente. Este avance tecnológico trae consigo numerosos beneficios y un impacto positivo en la evolución humana.

Sin embargo, como en toda **revolución**, la tecnología también puede reproducir algunas desigualdades ya presentes en nuestra sociedad. Para que la tecnología cumpla su función de progreso y equidad, es crucial que se convierta en un **agente activo** de **inclusión**. En este sentido, la concepción y el diseño de la tecnología cumplen una función clave para sostener y empoderar a diferentes colectivos que pueden quedar excluidos.

Por ejemplo, el acceso desigual a **Internet** o a dispositivos digitales puede crear una barrera significativa para aquellos que pertenecen a comunidades desfavorecidas, limitando sus oportunidades de educación, empleo y participación social. En 2023, 2.700 millones de personas aún no tenían acceso a Internet, con lo que el 36% de la población mundial no puede beneficiarse de uno de los grandes activos de la **transformación digital**.

Además, los sesgos inherentes en los **algoritmos** y sistemas de **inteligencia artificial** pueden replicar y amplificar las discriminaciones ya existentes. Un estudio de la Universidad de Stanford en 2020 identificó que, en EEUU, los algoritmos de reclutamiento utilizados por las empresas tenían más probabilidades de beneficiar a candidatos blancos. Para contrarrestar estas desigualdades, la tecnología debe diseñarse y desarrollarse de manera inclusiva, creando herramientas y plataformas accesibles a todas las personas y respondiendo a las necesidades y perspectivas de las comunidades marginadas. Consideramos que el cambio surge de un proceso responsable, accesible y colaborativo, y no como un punto al final de un proceso.

> **"Estimar la tecnología como una entidad neutral es un error, ya que cada solución está impregnada de las creencias, valores y sesgos de quienes la crean"**

Estimar la tecnología como una entidad neutral es un error, ya que cada solución está impregnada de las creencias, valores y sesgos de quienes la crean. Por ejemplo, los algoritmos de contratación automatizada pueden favorecer a candidatos que reflejan las características de quienes históricamente han ocupado esos puestos, perpetuando la exclusión de grupos minoritarios y subrepresentados. Por lo tanto, la tecnología debe ser diseñada y evaluada con un enfoque consciente de estos sesgos, priorizando su impacto en la sociedad, por encima de las intenciones particulares de quien los concibió.

La tecnología, una responsabilidad social

Las tecnologías deben evolucionar junto con la sociedad, abordando las nuevas formas de desigualdad que puedan surgir. Esto implica una vigilancia y ajuste permanente de **políticas** y **prácticas** para asegurar que todos los individuos puedan beneficiarse equitativamente de los avances tecnológicos.

La participación de aquellos colectivos marginados en la concepción y desarrollo de tecnología son esenciales, ya que solamente mediante la inclusión de diversas perspectivas se pueden crear soluciones que verdaderamente aborden las necesidades de todas las personas. Por ejemplo, el diseño de dispositivos que consideren las limitaciones físicas o mentales

de usuarios con discapacidades solo puede lograrse a través de la colaboración activa con estos grupos ya que, cada persona, es una experta consecuencia de su propia trayectoria vital y, por lo tanto, puede hacer contribuciones únicas y excepcionales. Trabajamos para conseguir **resultados sostenibles**, controlados y dirigidos al colectivo.

El concepto de la interseccionalidad

La **interseccionalidad** es un concepto crucial en la inclusión tecnológica. Se trata de considerar más de una única dimensión de desigualdad, como el género o la raza, reconociendo de forma agregada cómo las múltiples formas de discriminación interactúan entre ellas y afectan a las personas, desde la orientación sexual, la discapacidad o la edad, entre otras muchas. Así, una mujer de una minoría étnica con alguna discapacidad debe afrontar barreras que deben ser entendidas de forma global, y no simplemente sumando los desafíos de cada colectivo afectado (mujer, etnia minoritaria, con discapacidad), por separado. Es decir, la **tecnología** debe ser sensible a estas complejidades para ofrecer **soluciones** verdaderamente inclusivas.

La tecnología tiene el potencial de ser una fuerza positiva para la inclusión social, siempre y cuando se conciba, diseñe y se implemente, desde su origen, con conciencia y responsabilidad. La creación de una tecnología verdaderamente inclusiva es un desafío continuo que requiere la participación activa de todos y cada uno de los sectores de la sociedad. Solo así podremos construir un futuro más justo y equitativo, donde todos tengamos la oportunidad de beneficiarnos de los avances tecnológicos. La inclusión es mucho más que un ideal, es una responsabilidad y una necesidad imperiosa para humanizar la era digital en la que estamos inmersos. ///

PREMIOS COMPUTING 2024

WWW.COMPUTING.ES

computing