

SAPreviews

M A G A Z I N E

Gestión Documental

Enterprise Content Management

| Entrevista:

Patrick Barnet,
VP OpenText

| SAPPHIRE EMEA

Eventos

Plataforma tecnológica

**| Control de acceso web
para SAP NetWeaver**

Walldorf:

| Partner Ecosystem

Retrato

| Sergey Brin/Larry Page

Fundadores de Google

| Soluciones: e-Administración en la Generalitat de Catalunya, SAP IS-U/Water-Pack, Apps para SAP...

Alejandro Stromer, director de DCL Consultores España

OpenText se integra de forma nativa con el ERP de SAP

Fundada en 1997 en Argentina, DCL Consultores cuenta además con oficinas en España, Chile, Brasil y USA. Desde 2010 forma parte del grupo español Entelgy (anteriormente conocida como Entel). Dedicada a la consultoría y especializada en el ámbito de las soluciones de gestión documental en el entorno de SAP y Open Text/IXOS, es Service Partner de SAP para todo su portfolio de productos en el ámbito de OpenText, así como partner certificado y representante en España de OpenText. Alejandro Stromer es el director de DCL Consultores España y responsable de operaciones a nivel de EMEA.

¿Qué se entiende por el concepto de Gestión Documental o Gestión del Contenido Corporativo?

Inicialmente todo el mundo hablaba de la gestión documental como del proceso de vincular documentos, lo que típicamente se denominaba como un archivo documental. Este concepto ha ido evolucionando hasta llegar al ámbito de Enterprise Content Management (ECM). Ahora lo importante no son sólo los documentos asociados, sino la información en el propio contexto del documento y todos datos asociados a él. Básicamente, y por definirlo en pocas palabras, el concepto nos habla de la documentación integrada en el contexto de negocio.

¿Qué áreas comprende, en qué procesos se basa?

Básicamente se trata de ofrecer una solución para la gestión completa del ciclo de vida de la información. La parte inicial de este ciclo es la relativa al proceso de captura o adquisición de esta información, para pasar después al procesamiento, que normalmente va ligado a un proceso que puede ser comercial, de negocio, etc. En las últimas etapas de este proceso se centran en todo lo relacionado con la custodia y todos los procesos que conducen a la eliminación. Una de los principales claves a la hora de valorar una herramienta ECM es que dé respuesta a todas estas áreas.

Hoy en día el cliente valora de forma especial la posibilidad de contar con la información en el momento y lugar adecuado, pero también requiere de soluciones a la hora de deshacerse de la información que ya no es útil y que, incluso, puede ser comprometedor. Es importante gestionar esta información de forma controlada y cumpliendo con la normativa en el ámbito de negocio en la cual las empresas deben dar cumplimiento.



“Más del 60% del total de los clientes SAP a nivel global que han optado por una herramienta de archivado o de gestión documental conectada al ERP, han elegido OpenText como solución”

¿Cuál ha sido la evolución del mercado de ECM en lo que respecta al mundo SAP?

Nosotros siempre hemos estado muy ligados al mundo de OpenText y de SAP, con lo cual solo puedo dar la visión del mercado de gestión documental desde esta perspectiva.

La política de SAP está claramente ligada a OpenText. Inicialmente, cuando se hablaba de gestión documental nos referíamos a documentos archivados en un lugar seguro y vinculados a las transacciones del ERP, gestionadas en un proceso que podía ser un workflow o una herramienta de colaboración dentro del propio ERP.

Aunque anteriormente existían otras alternativas, la apuesta de SAP se ha ido decantando hacia la propuesta de OpenText: una solución sólida que da respuesta a todas las necesidades del mercado, de principio a fin.

Esta tendencia es lógica. En lugar de avanzar en un desarrollo dentro de su propia plataforma, tratando de reinventar algo que ya existía fuera, decidió llegar a un acuerdo con un partner estratégico. Ese papel lo ha jugado OpenText, tanto por la historia de este fabricante como por los planteamientos a futuro, un camino en el que ambas compañías convergen de forma clara.

En un primer momento hablábamos de un archivo puro y duro, asociado a las transacciones, y hemos pasado hacia

un entorno como el actual para integrar toda la información relacionada con este archivo, haciendo que los documentos y los datos viajen de forma conjunta a lo largo de un proceso completo definido. De principio a fin.

¿En qué momento podemos decir que comenzó la demanda por este tipo de aplicaciones en España?

Hay que tener en cuenta que SAP ya previó este tipo de necesidades mucho antes de que se planteara este mercado. Desde sus versiones iniciales y, a través de la interfaz ArchiveLink desarrollada de forma conjunta con IXOS, SAP ya permitía la integración de documentos externos en sus transacciones de forma nativa.

Entre los años 1998 y 2000 se produjo un crecimiento bastante importante en la demanda de este tipo de soluciones. En aquellos momentos la herramienta inicial que recomendaba SAP era IXOS. Después, esta empresa fue adquirida por OpenText y esta tendencia quedó un tanto “dormida” hasta el año 2008, en el que ambas empresas (OpenText y SAP) llegaron a un acuerdo de colaboración y soporte a la propia plataforma. Este acuerdo permite, además, ofrecer a los clientes garantías del funcionamiento e integración de la solución tanto a día de hoy como en el futuro.

Esta ha sido una de las razones que ha permitido un despegue mucho mayor de este tipo de soluciones dentro del ámbito de SAP.

¿Se conoce la marca OpenText en España?

Es distinta la foto que podemos dar de España que la que encontramos en el resto de Europa. Aunque OpenText tiene a su cliente más grande aquí, en España, bien es cierto que en el pasado no tuvo una fuerte presencia.

Hace unos años cuando hablabas de OpenText a los clientes, la mayoría de ellos no tenían ninguna referencia clara de la compañía. Hoy en día, gracias a la presencia de las soluciones dentro del portfolio de SAP todo el mundo sabe qué es lo que ofrece OpenText o, por lo menos, tiene presente el nombre.

En cuanto al mercado SAP, la mayoría de los clientes siempre han optado por una solución de OpenText, valorando positivamente los acuerdos ya mencionados y, lo que es más importante, que está desarrollada tomando como base la interfaz ArchiveLink de la antigua IXOS para integrarse de forma nativa con el ERP. Es la solución más natural.

Para hacernos una idea, más del 60% del total de clientes SAP a nivel global que han optado por una herramienta de archivado o de gestión documental conectada al ERP, han elegido OpenText como solución.

En cuando a los competidores, el escenario es parecido al existente a nivel internacional. Aunque existen muchas soluciones, algunas de ellas a nivel local, entiendo que los grandes jugadores del mercado pueden ser OpenText, EMC Documentum o FileNet de IBM.

¿Qué destacarías del portfolio de productos de OpenText?

El conjunto de soluciones de OpenText es muy extenso, pero además se está ampliando constantemente con la adquisición de empresas y tecnologías, que ha sabido integrar de forma eficiente aunque provengan de raíces muy distintas. Por ejemplo, la adquisición de Captaris le permite contar con una herramienta para automatizar y

extraer información en modelo de metadatos mediante tecnología de OCR, además de un sistema de integración de fax (RightFax).

El conjunto de soluciones que se ofrecen desde OpenText abarca todos los ámbitos de este mercado, desde los procesos de captura, la gestión y administración de la documentación (Content Server), un repositorio altamente estable y de alto volumen que ofrezca el rendimiento necesario en este tipo de herramientas (proveniente de la compra de IXOS). Por último ha ido incorporando funcionalidades y herramientas de Record Management, gestión del ciclo de vida del documento y del contenido Web (Vignette), herramientas en el ámbito del BPM, soluciones para departamentos legales (Hummingbird eDOCS), etc.

¿Y en lo relativo a las soluciones que forman parte del acuerdo con SAP?

De todo este portfolio se han seleccionado una serie de componentes para que sean incluidos dentro del acuerdo de recomercialización entre SAP y OpenText.

A través de Extended ECM se ofrecen prestaciones básicas a todas las necesidades de gestión documental y ciclo de vida de la información. A este componente base se pueden ir adicionando las piezas del rompecabezas para hacer frente a necesidades específicas, como pueden ser el tratamiento de información en ámbitos de tecnología o de ingeniería, gestión de planos, aceleradores y herramientas avanzadas de workflow, o incluso conectores que se integran con otros gestores documentales y que permiten compartir la información, no solo del propio repositorio propio, sino de otros externos como pueden ser FileNet o Documentum. Esta integración con el exterior se ve también, por ejemplo, en la posibilidad de utilizar herramientas de búsqueda federada, que permiten trabajar tanto con su motor interno como también con otros como Google o Yahoo!...o el propio de SAP.



Alejandro Stromer, director de DCL Consultores España. Foto SAPreviews Magazine.

¿En estos momentos, qué tipo de proyectos son los que más se están demandando?

La verdad es que este mercado es muy amplio y cubre un gran abanico de necesidades. En cualquier caso, la mayoría de las empresas están abordando proyectos de gestión documental en aquellas áreas donde ven de forma más clara los beneficios, y donde estos pueden llegar de un modo más rápido.

El proyecto estrella actualmente es la gestión de facturas de proveedores, es decir, soluciones para resolver la problemática de la gestión de los documentos entrantes, desde que son recibidos y tramitados hasta su proceso de destrucción final, dando cumplimiento a los requerimientos legales y de auditoría interna. Para este tipo de procesos, la propuesta es SAP Invoice Management by OpenText.

Fuera del ámbito de cuentas por pagar hay otras áreas donde existen necesidades y se están llevando a cabo proyectos, como es el caso de todo lo relativo a la gestión de documentación y los expedientes en el área de recursos humanos.

Como tercer proyecto estrella, se podría hacer referencia al DataArchiving. Este tipo de proyectos se están abordando con relativa urgencia buscando una respuesta a diferentes escenarios. Por ejemplo, el crecimiento descontrolado de su base de datos SAP, que repercute directamente en el rendimiento general del sistema.

También se suelen poner en marcha estos proyectos cuando los clientes están inmersos en algún proceso de fusión o adquisición de empresas, en los que existe la necesidad de unificar sistemas. En estos casos, tener archivado el histórico de estas empresas facilita su integración posterior entre los sistemas. Por último, también son demandado por aquellas empresas que están poniendo en marcha procesos de upgrade, cuyos plazos pueden llegar a reducirse en un 20% si previamente se ha abordado un proyecto de Archivado de información histórica.

Actualmente nos encontramos inmersos en varios proyectos de Data Archiving de varias empresas de entidad Españolas que abordan estos proyectos por los motivos anteriormente indicados y otras muy interesadas en este tipo de proyectos.

Otra de las áreas que está teniendo una especial demanda, y a la que seguramente se dará respuesta en breve a través de Extended ECM, es todo lo relacionado con la gestión de expedientes en la Administración Pública, integrando todo lo relativo a estos documentos tanto en el ERP como en otras aplicaciones.

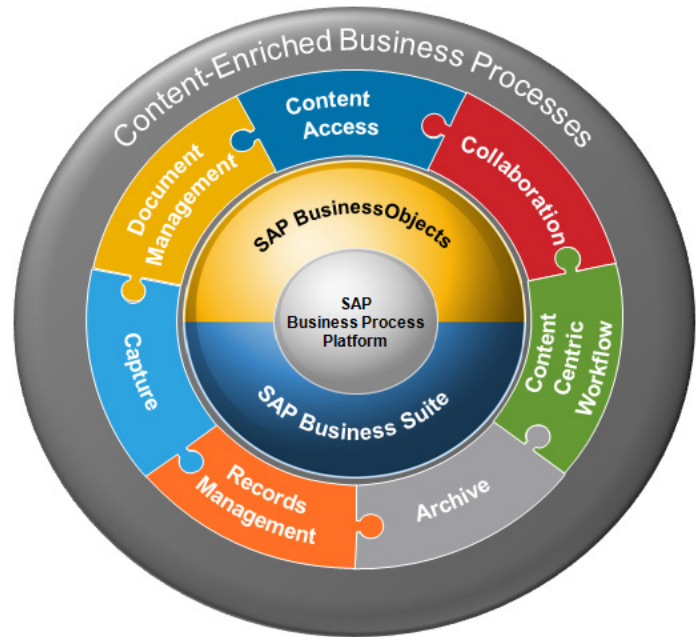
Además de esto, siempre hay soluciones más “particulares”, como las que se demandan desde el área de compras o de ventas, integración con CRM para gestionar toda la documentación que se intercambia con los clientes en un único acceso...

En realidad, una vez que tienes la herramienta es simplemente ir definiendo a qué plataformas la conectas y cómo quieres que te dé servicios de acceso a la información.

¿Qué tendencias indentificarías dentro del ámbito de ECM?

SAP IM es uno de los proyectos más demandados, pero la tendencia es aplicar tanto la tecnología del ERP como el repositorio documental (ECM) a procesos mucho más complejos, como pueden ser el mantenimiento de planta o de ubicaciones técnicas, gestionando toda la documentación asociada (versiones, repuestos, manuales, etc).

Poder contar con toda esta información en el momento y lugar apropiado es un elemento diferenciador que aporta mucho valor y reduce los costes.



Open Text Extended ECM for SAP® Solutions.

La tendencia se dirige hacia la gestión de documentación mucho más compleja, involucrando a departamentos donde existe mucha información que no necesariamente tiene que ver con el core de un ERP.

Desde aquí llegamos a uno de las áreas clave en este mercado, que es la de proveer de movilidad integrada de forma nativa con toda esta plataforma. La propuesta de OpenText en esta área se llama OpenText Everywhere, una solución con la que poco a poco se va ofreciendo un adecuado nivel de prestaciones y posibilidades. Ahora mismo, desde un smartphone se puede acceder al mismo nivel de funcionalidades que si lo estuviéramos haciendo desde un ordenador, con las lógicas limitaciones de la pantalla.

¿Cómo se integra ECM con las nuevas tendencias de cloud, movilidad e inteligencias de negocio?

Si tenemos en cuenta todas las áreas que abarca ECM (captura, archivo, gestión, accesibilidad...) podemos decir que está relacionado con todos ellos de un modo muy estrecho. Aparte de la movilidad, en el ámbito de Inteligencia de Negocio hay que tener en cuenta que los documentos son parte integrante de esa inteligencia y que, incluso, estas herramientas también generamos documentos. En el momento en el que dejan de ser dinámicos y se publican, para mostrar por ejemplo una “foto” a un momento indicado, el gestor de contenido puede dar soporte a todos estos procesos.

En el ámbito de Cloud, está claro que el mercado está yendo hacia una SaaS (Software as a Service) y en ese sentido OpenText tiene soluciones de Cloud donde ofrece su plataforma a modo de servicio. Yo creo que en España todavía no tiene tanta demanda pero es algo que llegará, seguro.

En este ámbito hay que tener en cuenta los requerimientos legales existentes en algunos países, que definen las áreas geográficas donde se puede almacenar esta información. En el caso de OpenText, la solución de SaaS está fuera de España y hay que ver si esto cumple con todos los requerimientos legales de los gobiernos en todos los países del mundo. ●●●