

# La creciente importancia del ERP y el CRM

Cómo proteger la resiliencia de los datos contra las amenazas de la IA

La importancia de la orquestación de datos en la ciberseguridad

**COMPARATIVA**  
Impresoras multifunción

# Hechos el uno para el otro

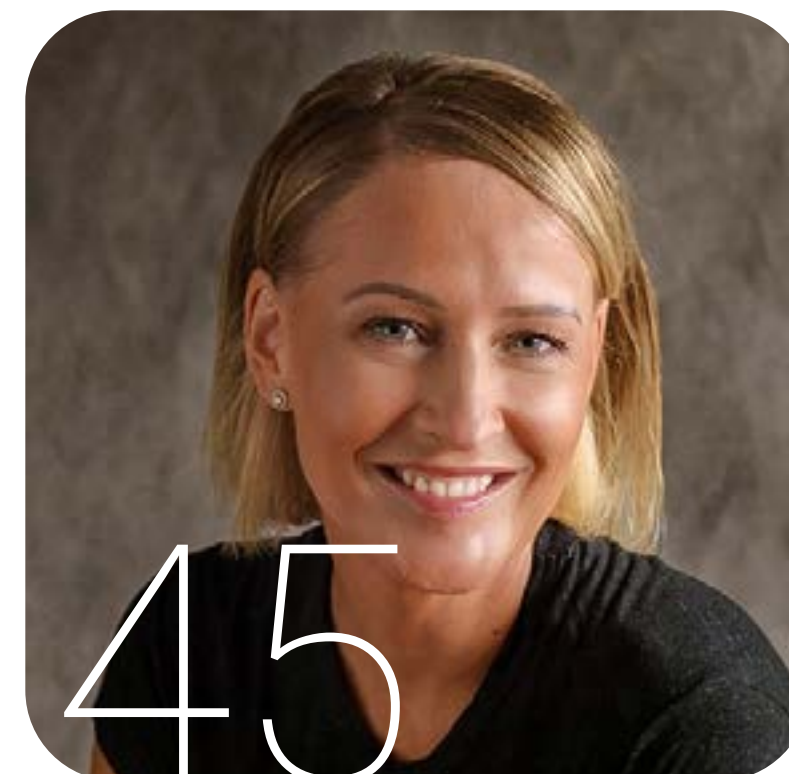
Una relación duradera es esencial para el éxito de una empresa. Por eso nuestros productos son tan fiables, para trabajar a tu lado durante muchos años. Descubre cómo podemos ayudarte.

Saber más >

CREADOS  
PARA  
DURAR



- 4 **Carta del Director**
- 6 **Actualidad**
- 20 **Webinars y encuentros BYTE TI**
- 23 **Comparativa**  
Impresoras multifunción
- 32 **La creciente importancia del ERP y el CRM**
- 43 **Legalidad TIC**
- 45 **Mujeres TIC** Marta Piedrafita
- 47 **Un CIO en 20 líneas** Manuel Asenjo
- 49 **Aplicación práctica**
- 51 **Tendencias**
- 57 **Entrevista** Chris Dimitriadis
- 59 **Cibercotizante**




**N.º 329 | ÉPOCA IV**  
**Edita:** Publicaciones Informáticas MKM  
 Septiembre 2024.

---

**MKM PUBLICACIONES**  
**Managing Director**  
 Ignacio Sáez (nachosaez@mkm-pi.com)

---

**BYTE TI**  
**Director**  
 Manuel Navarro (mnavarro@mkm-pi.com)

---

**Redacción**  
 Vanesa García (vgarcia@revistabyte.es)

---

**Coordinador Técnico**  
 Regina de Miguel

---

**Colaboradores**  
 J. Palazón, I. Pajuelo, O. González, M. López, F. Jofre, A. Moreno, Mª J. Recio, J. Flechoso, D. Puente, A. Herranz, C. Hernández.

---

**Fotógrafos**  
 P. Varela, E. Fidalgo

---

**Diseño de portada**  
 Juan Medina

---

**Diseño y maquetación**  
 Juan Medina www.juanmade.com

---

**REDACCIÓN**  
 Avda. Adolfo Suárez, 14 – 2º B  
 28660 Boadilla del Monte. Madrid  
 Tel.: 91 632 38 27 / 91 633 39 53  
 Fax: 91 633 25 64  
 e-mail: byte@mkm-pi.com

---

**DEPARTAMENTO COMERCIAL**  
 Directora comercial: Isabel Gallego (igallego@mkm-pi.com)  
 Account Manager: Laura Sierra (lsierra@mkm-pi.com)  
 Tel.: 91 632 38 27

---

**DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y COMUNIDAD**  
 Coordinadora: María Vicente (mvicente@mkm-pi.com)  
 Tel. 91 632 38 27

---

**SUSCRIPCIONES**  
 e-mail: suscripciones@mkm-pi.com

---

**Revista mensual de informática**  
 ISSN: 1135-0407

---

**Depósito legal:** B-6875/95

---

**© Reservados todos los derechos.**  
 Se prohíbe la reproducción total o parcial por ningún medio, electrónico o mecánico de los artículos aparecidos en este número sin la autorización expresa por escrito del titular del Copyright. La cabecera de esta revista es Copyright de Publicaciones Informáticas MKM. Todos los derechos reservados. Publicado con la autorización de Publicaciones Informáticas MKM. La reproducción de cualquier forma, en cualquier idioma, en todo o parte sin el consentimiento escrito de Publicaciones Informáticas MKM, queda terminantemente prohibida. Byte TI es una marca registrada de Publicaciones Informáticas MKM.

Carta del Director



**Manuel Navarro Ruiz**  
Director de BYTE TI

# El impacto real de la IA

Cuando apareció ChatGPT se produjo un fenómeno que, los que llevamos un tiempo en esto, ya habíamos vivido. La democratización de una tecnología hasta entonces desconocida para el gran público. Sucedió lo mismo a finales del siglo pasado: los usuarios empezaron a utilizar Internet. Entonces, no tardaron en aparecer diferentes titulares, análisis, previsiones más o menos acertadas... Se hablaba de nueva revolución industrial, de cambios en la forma de trabajar o de pérdida de empleos. ¿Se acuerdan?

En aquellos tiempos, las empresas empezaron a estar presentes en la red. Todas se apresuraron a crear sus páginas webs, muchas comenzaron a anunciar servicios que se contrataban a través de las mismas, las empresas tecnológicas anunciaban productos y soluciones para adentrarse en la nueva era que todos estábamos abrazando, se crearon portales, muchos hoy desaparecidos, y así un largo etcétera. Las empresas tecnológicas aumentaron de forma rápida sus resultados, las acciones en bolsa subían como la espuma y, pasados unos pocos años, aquello acabó en la crisis de las puntocom.

Hoy podemos ver muchas similitudes con respecto a aquella época y sólo que el actor protagonista ha cambiado y lleva por nombre Inteligencia

Artificial. Desde la irrupción de la IA generativa las empresas tecnológicas se han lanzado a abrazar la nueva tecnología. Así nos hemos encontrados con los mismos titulares (nueva revolución industrial, cambios inminentes en la forma de trabajar,...) y nuevamente vemos cómo, aprovechando la democratización de la nueva tecnología, aparecen soluciones que presumen de incorporar la inteligencia artificial, cuando lo cierto es que muchas de ellas ya incorporaban determinadas tecnologías pero que ahora, por mera estrategia de marketing y para aprovechar la ola, se disfraza de Inteligencia Artificial. Los patrones se repiten. Se puede ver en la valoración bursátil de los índices tecnológicos y en los resultados de las empresas TIC. Y de repente, en este momento, los mercados e inversores dudan de que la IA se pueda implantar de forma inmediata.

Ya se empieza a hablar de la crisis de la IA. La realidad es que la Inteligencia Artificial no está en crisis. Simplemente está en desarrollo y en evolución. Y como cualquier tecnología, lleva su tiempo en que sea realmente efectiva. Lo que es imposible es que se adopte de forma inmediata. Otra vez volvemos a caer en el mismo error. La historia siempre se repite



EPSON®

6 meses gratis\* de suscripción de tinta con el código **RP6**

*¡No te vuelvas a quedar sin tinta!  
Usain Bolt*



\*Nuevos clientes de ReadyPrint Flex/EcoTank entre el 07/08/2024 y el 31/10/2024, consulta [www.epson.es/readyprint](http://www.epson.es/readyprint)

## Actualidad

# El sector financiero triplicará la adopción de la nube híbrida multicloud

Nutanix ha dado a conocer los resultados de su estudio anual Enterprise Cloud Index (ECI) enfocado en el sector financiero, evaluando cómo estas instituciones están avanzando en su transición a la nube. El informe destaca que la adopción de la nube híbrida multicloud en este sector se triplicará en los próximos tres años, posicionándose como el modelo de TI predominante.

El estudio pone también de manifiesto que la seguridad de los datos, la protección frente al ransomware, la implantación de estrategias de IA y la minimización de costes, son las principales prioridades de infraestructura para los responsables de la toma de decisiones de TI. El 99% de los encuestados afirma haber sufrido un ataque de ransomware en los últimos tres años, mientras que el 89% está de acuerdo en que sus organizaciones tienen margen de mejora en su capacidad para protegerse contra este tipo de ataques. Asimismo, la IA se identificó



como un impulsor clave de las prioridades de infraestructura de TI, ya que las empresas cada vez quieren utilizar más esta tecnología para mejorar la toma de decisiones y la experiencia de los clientes.

"Es sorprendente ver que casi todos los encuestados este año han sufrido algún ataque de ransomware", afirma Lee Caswell, SVP

Product & Solutions Marketing de Nutanix. "Es sin duda la señal por la que la adopción de los modelos de nube híbrida multicloud se triplicará en el futuro, ya que los usuarios de servicios financieros deberán prepararse para afrontar mayores riesgos de ciberseguridad y entrarán en vigor nuevos requisitos normativos, como la Ley de Resiliencia Operativa Digital (DORA) 2025 de la UE".

## Actualidad

### Aspectos destacados

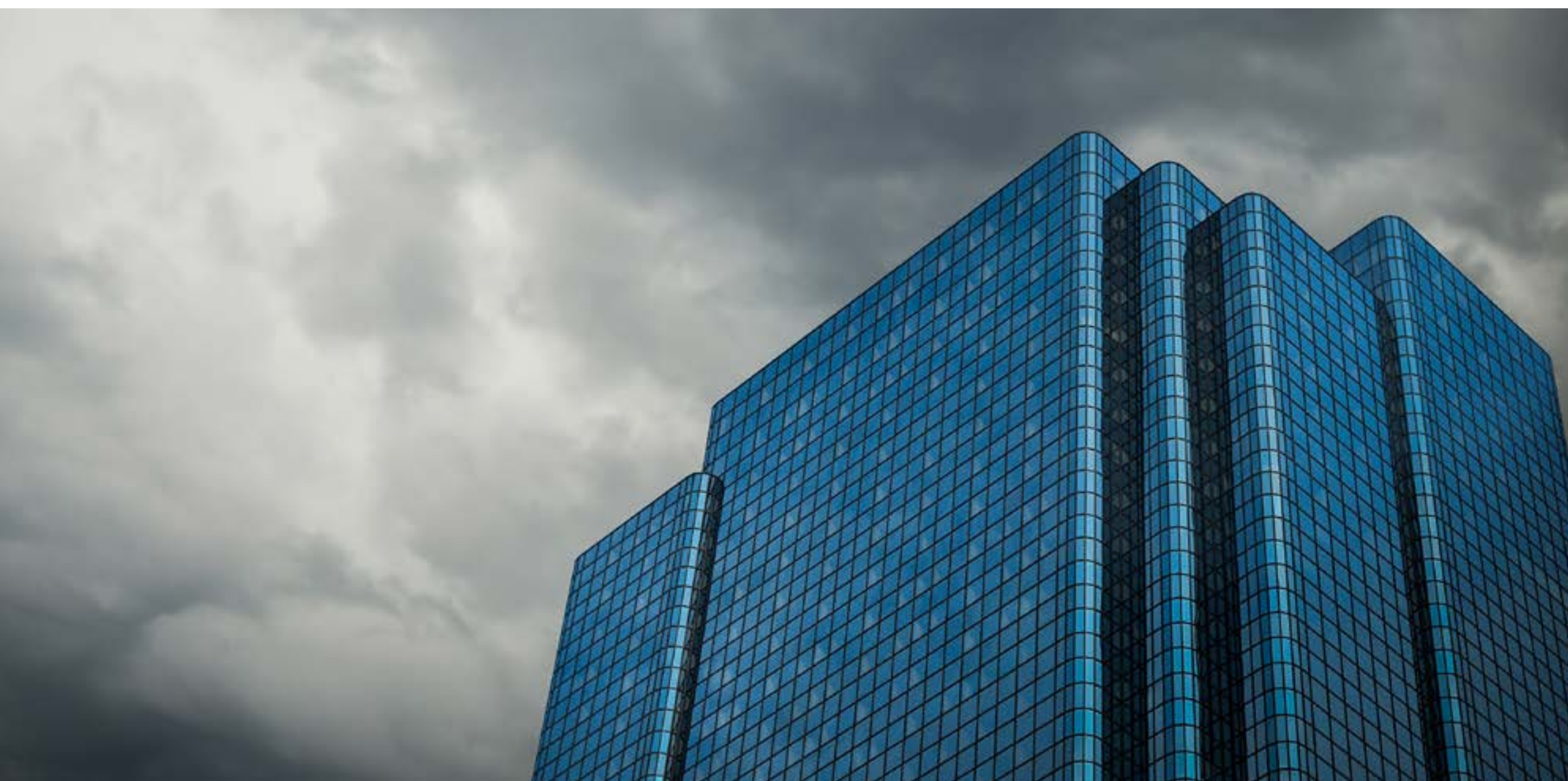
Entre las principales conclusiones a las que ha llegado el informe de este año se destacan las siguientes:

- **Los líderes de TI en el sector financiero coinciden en que la ciberseguridad es una prioridad principal, con una fuerte inversión también en IA y gestión de costos.** El 50% de los encuestados reportó que sus organizaciones necesitaron días o semanas para recuperar completamente las operaciones tras un incidente de ciberseguridad, y el 12% indicó que, aunque las operaciones se restauraron en gran parte, el impacto del ataque persistió durante mucho tiempo
- **La sostenibilidad y la flexibilidad son factores cruciales para la toma de decisiones.** Las empresas financieras que optan por servicios en la nube (privada, híbrida o pública) valoran especialmente la flexibilidad, seguridad y capacidades de datos. Cuando se les preguntó qué factor influía más en sus decisiones de compra de infraestructura TI, la sostenibilidad fue la opción

## El sector financiero triplicará la adopción de la nube híbrida multicloud

más citada (15%), seguida de la flexibilidad para gestionar cargas de trabajo en diferentes infraestructuras (14%) y el costo (14%). Esto contrasta con otros sectores donde la sostenibilidad y el costo son menos importantes

- **Con el crecimiento de los entornos híbridos multicloud, también aumentan las infraestructuras y cargas de trabajo.** La nube (78%), los datos y la IA (77%) y la protección contra el ransomware (77%) están en expansión. Aunque la sostenibilidad es un factor crítico en las decisiones de compra, pocas instituciones financieras planean incrementar significativamente sus inversiones en este ámbito el próximo año. Las mayores aumentos presupuestarios están previstos para IA (39%), prevención del ransomware (34%) y modernización de TI (30%)
- **La mejora en el rendimiento del acceso a los datos, la seguridad y el cumplimiento normativo son las razones principales por las que las instituciones financieras migran aplicaciones a diferentes infraestructuras.** El 97% de los encuestados en el sector financiero (95% del estudio global) afirmó haber trasladado una o más aplicaciones a una infraestructura diferente en el último año, lo que subraya la necesidad de una mejor portabilidad de cargas de trabajo y aplicaciones entre nubes. Las razones incluyen mejorar el rendimiento/velocidad de acceso a datos (42%) y mejorar la seguridad y cumplimiento normativo (41%)
- **Los principales retos para los departamentos de TI en el sector financiero están relacionados con la seguridad y el cumplimiento normativo.** La prevención de ataques de ransomware y la seguridad de los datos, junto con el cumplimiento de nuevas normativas de almacenamiento y uso de datos como DORA, fueron citados por el 19% de los encuestados como los principales desafíos en la gestión de datos actualmente



## Actualidad

FERNANDO JOFRE



### Un baño de realidad a la vuelta del verano

Antes del verano, ASLAN publicó un interesante informe bajo el título “Perspectivas del nuevo paradigma de digitalización” que ofrece la visión de los CIOs, CTOs y CISOs de algunas de las compañías más relevantes de nuestro país. A la vez que recomiendo su lectura, extraigo un par de interesantes ideas para abrir boca... En primer lugar, la importancia del dato como pilar para cualquier estrategia de adopción de la IA: normalizar y eliminación de silos, para conseguir información de calidad, como única fuente de la verdad. La IA generativa nos va a hacer sufrir, si los datos no están maduros. Hay que ser compañías data-driven antes de apostar por ella. En segundo lugar, el informe desmitifica el afán por aplicar el concepto de los entornos multicloud: ante un coste que no es tan competitivo y la complejidad de la gestión con un personal no cualificado, al final en la práctica se opta por una única nube pública y nuestro entorno on-premise. También es cierto que, ante los beneficios de flexibilidad, eficiencia y escalabilidad, se está apostando por el cloud por una creciente conciencia medioambiental: la sostenibilidad de los modernos CPDs. Si nos han quedado ganas de leer tras el verano, este informe nos dará un último baño de realidad de los que están verdaderamente pegados al negocio.

## CGI seleccionada como partner tecnológico del FBI

CGI ha sido seleccionada como partner tecnológico de la Oficina Federal de Investigación (FBI) para ayudarla a reducir costes e incrementar el éxito de los proyectos y programas a través de la modernización de sus sistemas de TI. La selección de CGI permite a la compañía acceder a las licitaciones bajo el Acuerdo de Compra Global (BPA) de Suministros de Tecnología de la Información y Servicios de Apoyo de 2ª Generación (ITSSS-2) del FBI, que tiene un valor máximo de 8.000 millones de dólares. Este nuevo BPA se adjudicó en el marco del Programa de Adjudicación Múltiple (MAS) de la Administración de Servicios Generales (GSA).

Según Clay Goldwein, vicepresidente senior de Seguridad Nacional y Justicia de CGI, "como partner de confianza del FBI y del Departamento de Justicia, ayudamos a estas organizaciones a acelerar sus transformaciones digitales para proporcionales resultados de negocio y en sus misiones".

Bajo el BPA, CGI aprovechará su ecosistema global de servicios y soluciones, y su extensa red



de alianzas, para ofrecer servicios de consultoría de negocio, integración de sistemas y servicios gestionados de TI que añadan valor y estén en consonancia con los objetivos actuales y futuros de la Oficina.

"Tras una década de éxito trabajando con el FBI, este nuevo acuerdo permitirá a CGI aportar el talento adecuado, las herramientas y las tecnologías emergentes que la Oficina necesita para prosperar en la rápida evolución de su misión y el panorama tecnológico actual", comentó Robert Moskowitz, vicepresidente de Servicios de Consultoría de CGI. "Además, la presencia de CGI en localizaciones del FBI como la Región de la Capital Nacional y Huntsville, Alabama, nos permite apoyar la Realineación Estratégica del FBI y otras iniciativas, al tiempo que aprovechamos el mejor talento local dentro de las comunidades donde vivimos y trabajamos".



## Actualidad

# Los altos directivos no consideran los ciberataques un riesgo significativo

Según el reciente informe global de Barracuda Networks, el 35% de las pequeñas y medianas empresas (pymes) participantes en la encuesta sostiene que sus altos directivos no perciben los ciberataques como un peligro considerable. No obstante, una cuarta parte de estas empresas admite que sus dirigentes no están informados sobre las amenazas que la organización enfrenta.

Para Riaz Lakhani, CISO de Barracuda Networks, este asunto no es “un fallo de dirección”, sino que considera que es difícil interesarse o preocuparse por algo que no se comprende del todo. Los CISO tienen que contar historias y ser capaces de influir en las personas de todos los niveles de la organización y ayudarles a entender lo que pasa dentro de la compañía.

En relación a ello, Lakhani ha elaborado la guía ‘¿Cómo hablar con los directivos de las empresas

sobre los riesgos de seguridad?’, en la que esboza las tres conversaciones clave que todo CISO debe mantener:

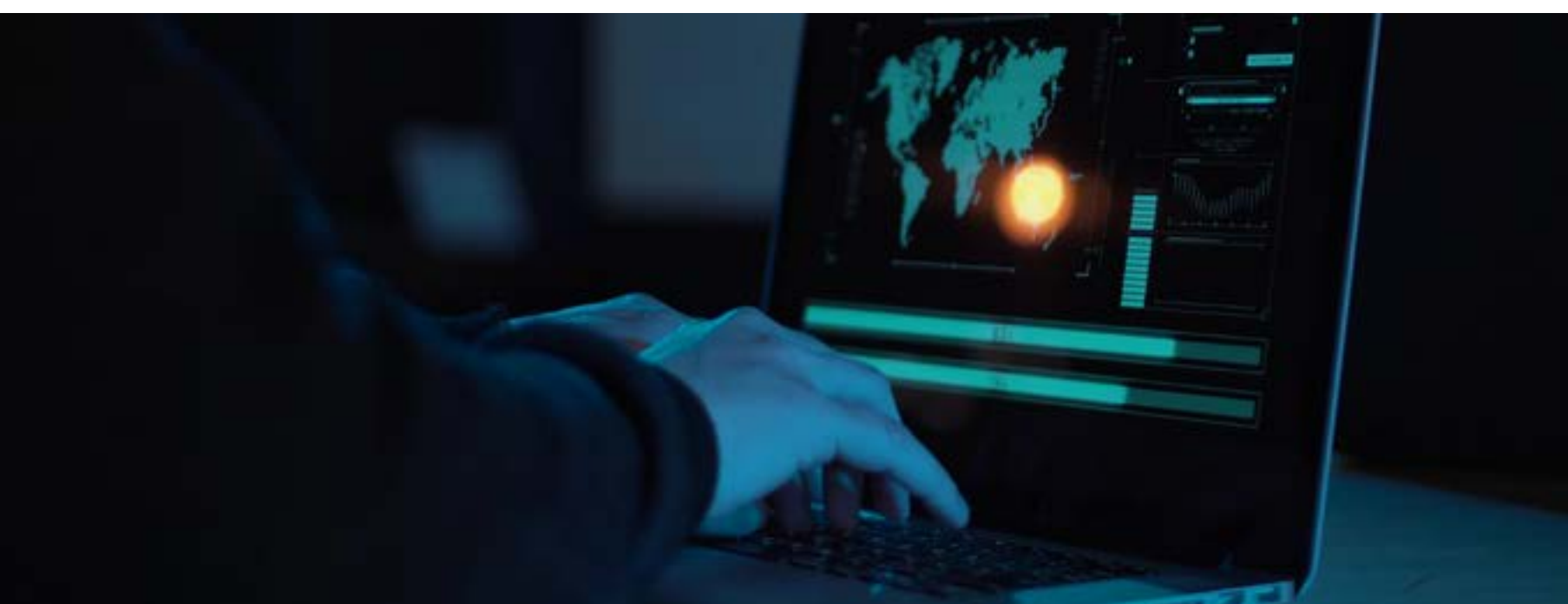
- Con el personal técnico: Para los ingenieros, desarrolladores e investigadores de seguridad, es crucial que el CISO forje una relación sólida. Estos son los individuos que podrían recibir una llamada urgente a las 2:00 am, por lo que es esencial comprender su perspectiva sobre la seguridad y empatizar con sus desafíos
- Con altos directivos: En cuanto a los altos directivos, es vital mantener reuniones regulares y planificadas con las partes interesadas clave en áreas críticas como ingeniería, finanzas y legal. Estas reuniones permiten evaluar el progreso en seguridad y amenazas, y entender su impacto en la estrategia empresarial, el riesgo y el cumplimiento normativo
- Con el consejo de administración: Cada consejo de administración es único, por lo que es fundamental conocer a sus miembros y adaptar las presentaciones a su lenguaje y conceptos comprensibles. Captar su interés y atención será clave para el éxito de las conversaciones sobre seguridad y riesgo

MANUEL LOPEZ



## Tal el tiempo, tal el tiento

En la obra maestra de Miguel de Cervantes, "El Quijote", encontramos el sabio dicho "Tal el tiempo, tal el tiento", que nos recuerda que cada momento exige un comportamiento adecuado. Esta máxima, aunque escrita hace más de cuatro siglos, es especialmente relevante en el vertiginoso mundo de la tecnología. Estamos en un mundo en el que tan pronto estamos un día en una ola de movilización hacia la nube, dejando el arsenal tecnológico de los negocios en manos de unas pocas empresas, como intentando abandonar a toda velocidad esa estrategia, tras la famosa caída de la nube a causa de un clamoroso fallo de la empresa CrowdStrike, aunque atribuido a Microsoft, que da más clicks. Podríamos ampliar esta situación a todas las áreas tanto de la tecnología, como de la vida misma, lo que nos está llevando a una situación sin precedentes en la que la sociedad en su conjunto está entrando en una situación caótica de la que quizás va a ser difícil escapar dado que nos movemos más de forma táctica que estratégica; es más parece que la estrategia, como la verdad ya no existe. Y yo me pregunto, ¿no será que el mundo está siendo gestionado como si hubiéramos retrocedido cuatro siglos?



Actualidad

# Naturgy refuerza su estrategia digital con Salesforce

Salesforce y Naturgy están trabajando de forma conjunta en la transformación digital del grupo energético mediante la implementación de avanzadas tecnologías enfocadas en redefinir la excelencia del servicio al cliente y la eficiencia operativa.

"La colaboración con Naturgy es un claro ejemplo de cómo la tecnología puede ser un catalizador para la innovación y la eficiencia", ha declarado Enrique Polo de Lara, VP y Country Leader de Salesforce España. "Estamos orgullosos de apoyar a Naturgy en su viaje de transformación digital, ayudándoles a alcanzar una operativa más ágil y sostenible, al tiempo que elevamos la experiencia de servicio al cliente a nuevos estándares".

## Un proceso de varias fases

La implementación de la tecnología Salesforce se ha realizado en varias etapas. En la primera fase, se desplegaron Salesforce Service y Salesforce Field Service para gestionar todas las operaciones y servicios, incluyendo contratos de mantenimiento de calderas y revisiones técnicas. Esta integración ha proporcionado una visión unificada del cliente, mejorando notablemente la eficiencia y la calidad del servicio a través de una atención multicanal. Además, permite optimizar las operaciones en campo, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la calidad del servicio brindado a los clientes.

En fases posteriores, la implementación de Salesforce Marketing Cloud ha permitido optimizar las comunicaciones digitales con los clientes, mejorando los flujos de trabajo y las estrategias de marketing. Gracias a Marketing Cloud, Naturgy puede consolidar todas sus interacciones con los clientes en una única plataforma, tanto a nivel operativo como comercial. Esta herramienta ofrece una visión integral de las comunicaciones, lo que incrementa el retorno de la inversión, las ventas y la eficiencia de los procesos, permitiendo una



evolución continua de la estrategia de comunicación a través de nuevos canales digitales.

Además, Salesforce Energy & Utilities Cloud ha sido implementado para proporcionar funcionalidades específicamente diseñadas para el sector energético. Esta solución optimiza las operaciones y centraliza la información del cliente, ofreciendo una visión completa y accesible adaptada a las particularidades del sector. Facilita la gestión eficiente de contratos, facturación y servicios personalizados, mejorando los procesos internos. También proporciona análisis avanzados y predicciones.

Actualidad

# Las energéticas aumentarán su presupuesto en IA

Las empresas energéticas y de servicios públicos llevan varios años implementando soluciones de inteligencia artificial (IA) y, según el informe Ascendant que ha elaborado Minsait (Indra), el 67% de estas compañías planea aumentar significativamente su inversión en IA en los próximos dos años. El informe, titulado "IA: radiografía de una revolución en marcha", examina la adopción de IA en empresas privadas e instituciones públicas de 15 sectores diferentes.



El estudio revela que el sector energético ha alcanzado un alto grado de madurez en la implementación de la IA. En los últimos años, las empresas energéticas han integrado la IA en diversas áreas de negocio y esta tendencia sigue creciendo a lo largo de la cadena de valor, con un enfoque en el análisis coste-beneficio y la responsabilidad social.

Actualmente, la mayoría de estas empresas cuentan con planes integrados y están trabajando para aplicar la IA a gran escala en los próximos dos años.

Juan Pérez de Cossio, director global del Mercado de Energía y Utilities de Minsait, explica que “la IA supondrá una disrupción

en todos los ámbitos y el sector energético no será una excepción. Veremos soluciones cada vez más innovadoras y sorprendentes para los desafíos energéticos que tenemos por delante”. Así, la IA emerge como una herramienta clave para enfrentar estos retos y aprovechar las nuevas oportunidades.

Actualidad



## Las energéticas aumentarán su presupuesto en IA

### La beneficios de la IA

Este uso extensivo se manifiesta en múltiples aplicaciones, como la optimización de la planificación y construcción de redes de distribución, la ubicación eficiente de activos críticos o plantas, la anticipación de fallos y conexiones anómalas, y la mejora de los procesos de toma de decisiones. Además, el 44% de las empresas del sector están enfocando sus esfuerzos en áreas de ESG (medioambientales, sociales y de gobernanza), incluyendo el análisis y pronóstico del impacto medioambiental.

Otro aspecto destacado es el uso de IA para identificar, explorar, extraer y transportar recursos energéticos (30%), especialmente en la optimización de rutas y el mantenimiento predictivo de infraestructuras. En el área de distribución, el 22% de las empresas emplean la IA para detectar fugas y fraudes en la red.

Además, el 71% de las empresas señala que la principal motivación para adoptar la IA o intensificar su uso es mejorar la eficiencia y optimizar procesos internos. Sin embargo, a pesar de la gran cantidad de datos que estas empresas pueden recopilar, especialmente en tiempo real, todavía necesitan mejorar su capacidad de análisis para extraer el máximo valor de estos datos.

El informe también destaca el impacto de la Inteligencia Artificial en las empresas energéticas mediante el uso masivo de agentes generativos de atención al cliente, la personalización de tarifas y servicios basados en el análisis de patrones de consumo, la optimización del uso de energía a través de sistemas inteligentes de gestión del hogar, y la promoción del uso eficiente y sostenible de energía mediante recomendaciones personalizadas y análisis predictivos.

Actualidad

# El XIV Torneo de Golf Byte TI reúne a más de 100 participantes

El pasado mes de Julio tuvo lugar en el Campo de La Herrería en San Lorenzo del Escorial (Madrid) la XIV edición del Torneo de Golf Byte TI que congregó a alrededor de 100 participantes para lograr el trofeo de ganador del mismo. Patrocinado por Commvault, Compusof, Kyocera, Trend Micro, Philips-AOC, Zoom, Sophos, y Seidor contó con gran participación por parte de CIOs y responsables de TI de empresas privadas y públicas de nuestro país.

En el campo, Felipe Ranz García, Reporting Analyst Expert and Scrum Master de ING, fue el ganador de la XXIV edición del Torneo de Golf Byte TI. En segundo lugar se clasificó, Carlos García Berral, Partner Business Manager de HP; mientras que el tercer puesto fue para Daniel Carpofofo Martín Beltrán, EUT IT Asset Manager & EUT IT Approval Manager de Santander Digital Assets.

El trofeo Scratch fue conseguido por Javier Maté Salgado, CEO de Cypress SA. La ganadora al drive más largo fue Miriam Español, Business Partner & Digital Product Development Leader de Heineken mientras que el premio a la bola más cercana fue también para Javier Maté Salgado, CEO de Cypress SA. Estos son los ganadores de la XXIV edición del Torneo de Golf Byte TI.



Actualidad

El XIV Torneo de Golf Byte TI reúne a más de 100 participantes



Nacho Sáez, general manager de MKM Publicaciones entrega el premio al **primer clasificado**, **Felipe Ranz García**, Reporting Analyst Expert and Scrum Master de ING.



**Carlos García Berral**, Partner Business Manager de HP, recoge el premio al **segundo clasificado** de manos de Manuel Navarro, director de Byte TI.



**Daniel Carpofofo Martín**, EUT IT Asset Manager & EUT IT Approval Manager de Santander Digital Assets recoge el trofeo del **tercer clasificado** manos de María Vicente, coordinadora de eventos de Byte TI.



**Miriam Español**, Business Partner & Digital Product Development Leader de Heineken recoge el premio al **drive más largo** de manos de Laura Sierra, account manager de Byte TI.



Ganador a la **bola más cercana**. **Javier Mate Salgado**, CEO de Cypress SA

# solmicro erp6

¡El ERP con el que tu empresa estará **OK!**

El Software de gestión para la era digital 4.0



Personalizable



Rentable



Usable



**SOLMICRO ERP**  
Mejor Software de  
Gestión Empresarial

www.zucchetti.es  
94 427 13 62



**ZUCCHETTI**

El software que te acerca al éxito



Actualidad - Te interesa

# La generación de la automatización: cómo la IA está transformando el panorama laboral de la generación Z

MABEL SÁNCHEZ

Directora de Marketing b2b de Jabra en España y Portugal

En un panorama laboral de rápida evolución, la generación Z está a la vanguardia de una transformación impulsada por la inteligencia artificial (IA). A menudo se les califica como una generación que sabe lo que quiere y no teme perseguirlo, ya que, según un estudio realizado por Jabra en España, una cuarta parte (25%) de la generación Z afirma que el trabajo y la carrera son una parte importante en su vida, y un 35% de los gen Z españoles señala que el equilibrio entre vida personal y profesional es lo más importante para ellos. Pero con el debate actual que destaca el impacto de la IA en el empleo, incluidas las alarmantes predicciones sobre la pérdida de puestos de trabajo, la generación Z navega por aguas desconocidas.

Está claro que el mundo laboral ya se encuentra en pleno proceso de transformación a causa de

la IA. Pero ¿cómo pueden las organizaciones trabajar con la generación Z para demostrar que esta transformación no es necesariamente una amenaza para la seguridad laboral, sino una oportunidad para mejorar la productividad, canalizar la ambición y sacar el máximo partido de esta futura mano de obra, mediante la redefinición de sus funciones laborales?

## Tecnología transformadora

Históricamente, las innovaciones tecnológicas han tenido el poder de redefinir las funciones laborales y exigir la adaptación de los trabajadores. Desde la revolución industrial hasta la era digital, la integración de nuevas tecnologías ha dado lugar a un aumento de la productividad y a la creación de nuevas oportunidades de empleo. Hoy en día, la IA está a punto de continuar esta tendencia. Aunque algunos

temen que este cambio provoque despidos, es crucial considerar la otra cara de la moneda, más optimista: la IA y la tecnología audiovisual y de asistencia ofrecen la posibilidad de aumentar las capacidades humanas, en lugar de sustituirlas.

Las herramientas impulsadas por la IA pueden apoyar y mejorar la productividad, ocupándose de las tareas repetitivas y mundanas y permitiendo a la generación Z centrarse en aspectos más significativos y creativos de su trabajo. El uso de tecnología profesional, como auriculares mejorados con IA y altavoces inteligentes, en las salas de reuniones y para los participantes remotos, también puede suponer un aumento del 56% en la calidad de la contribución de los asistentes remotos, según datos de Jabra. En última instancia, esto también facilita una mejor comunicación y colaboración entre los diferentes





## Actualidad - Te interesa

departamentos y equipos, garantizando que la información fluya sin problemas, lo que conduce a flujos de trabajo más eficientes.

### Aprovechar cada fase del avance de la IA

A pesar del aumento de la comunicación y la colaboración, las mejoras en el rendimiento general de los trabajadores, gracias a la IA, aún están en sus primeras fases. Con el reciente lanzamiento de ChatGPT 4.0, los asistentes de IA activados por voz están empezando a revolucionar la productividad en el lugar de trabajo. Los dispositivos con auriculares y altavoces están transformando la forma en que los profesionales interactúan con la tecnología, permitiendo a los usuarios un control más intuitivo de los dispositivos, con las manos libres, lo que facilita la gestión de tareas, la programación de reuniones y el acceso a la información a un ritmo más ágil.

La capacidad de trabajar de forma más inteligente también se ve reforzada por la capacidad de la IA para transcribir con precisión conversaciones y reuniones si se combina con tecnología de audio de alta calidad. Esto tiene un valor incalculable para la generación Z, que prioriza la eficiencia y la comunicación fluida, ya sea en persona o virtualmente. Las transcripciones precisas garantizan que la información importante se capture y sea fácilmente accesible, reduciendo la probabilidad de errores y malentendidos. Esta capacidad mejora aún más la productividad

## Cómo la IA está transformando el panorama laboral de la generación Z

al permitir a los trabajadores centrarse en el contenido de los debates, en lugar de tomar notas.

Integrar la IA en los modelos de trabajo tiene sentido para la generación Z, digitalmente nativa. Su estilo de trabajo se basa en fundamentos diferentes a los de otras generaciones, ya que han crecido con tecnología avanzada y normas de trabajo post-pandémicas e híbridas.

### Mejorar, no sólo sobrevivir

La generación Z desempeña un papel clave en la diversificación del mundo laboral actual, y los líderes empresariales deben atender a múltiples generaciones para adquirir y retener a los mejores talentos. Para evitar el "abandono silencioso", no basta con seguir una política única para todos, sobre todo teniendo en cuenta que más de un tercio de la generación Z (38%) en España se siente incómoda cuando tiene que hablar con su jefe sobre si se siente infeliz en el trabajo. Para garantizar que las futuras generaciones de trabajadores se sientan capacitadas y con oportunidades de prosperar, las empresas deben adoptar un enfoque con visión de futuro para la integración de la IA. Esto implica invertir en programas de formación y desarrollo que doten a los empleados de las habilidades necesarias para trabajar junto a la IA. Además, las organizaciones deben fomentar una cultura de aprendizaje continuo y adaptabilidad, animando a los trabajadores a

adoptar nuevas tecnologías y formas innovadoras de mejorar sus funciones.

La IA tiene incluso el potencial de apoyar el desarrollo de funciones en lo que respecta a la formación del comportamiento, proporcionando información en tiempo real y experiencias de aprendizaje personalizadas. Por ejemplo, los programas de formación basados en IA pueden analizar el rendimiento de los empleados y ofrecer recomendaciones específicas para mejorar. Este enfoque garantiza que la formación sea relevante y eficaz, ayudando a los empleados a desarrollar las habilidades que necesitan para tener éxito en un lugar de trabajo mejorado por la IA.

### Viaje al futuro

Mientras las dinámicas de trabajo siguen cambiando, la integración de la IA en el panorama laboral es una realidad urgente, lo que supone un arma de doble filo para la generación Z. Los líderes tienen la responsabilidad de garantizar que la IA sea una realidad, sea accesible y respalde las ambiciones de una fuerza laboral más motivada y experta en tecnología que nunca. Al adoptar la IA como una herramienta para mejorar la productividad y la satisfacción laboral, las organizaciones pueden crear un entorno de trabajo en el que las generaciones futuras puedan prosperar. La integración de la IA es inevitable, y corresponde a los directivos de las empresas recorrer este camino con prudencia.

Actualidad - Te interesa

# Multifuncionales Kyocera: conectividad, seguridad, garantía de continuidad en operaciones y sostenibilidad

JUAN MARTÍNEZ

Product & Pre Sales Team Leader de KYOCERA

En Kyocera somos referentes en innovación tecnológica para la impresión en entornos de oficina desde hace más de 60 años. Nuestra serie de equipos multifuncionales incorpora funcionalidades avanzadas, como compatibilidad con sistemas en la nube, conectividad con repositorios cloud, inteligencia artificial y características de seguridad de última generación, incluyendo el módulo de plataforma de confianza (TPM), arranque seguro y comprobación de integridad en tiempo real (RTIC).

## Multifuncionales de la familia ECOSYS: Economía, ECO-logía y SIS-temas

La familia ECOSYS se ha diseñado para minimizar el impacto ambiental mediante componentes de larga duración, eficiencia energética y políticas de mantenimiento, reutilización y reciclaje. Esto

no solo reduce el impacto medioambiental, sino también el coste total de propiedad al disminuir la necesidad de reemplazos frecuentes. Además, el uso de tóner original de Kyocera ofrece ventajas económicas significativas con un bajo impacto ecológico. La eficiencia operativa se optimiza igualmente, gracias a la compatibilidad con la infraestructura de TI existente. Entre nuestras multifuncionales A4 color, destaca la serie ECOSYS MA4000, orientada a medianas y grandes empresas, que ofrece rendimiento y seguridad con seis modelos, incluyendo uno de 45 ppm. Por su parte, en A4 monocromo, la serie ECOSYS MA6000ifx equilibra tamaño, calidad de impresión, productividad y seguridad de datos. La nueva serie ECOSYS MA4000wifx, va un paso más allá ofreciendo compatibilidad avanzada con software de impresión, diseño sostenible y seguridad mejorada.

## Multifuncionales TASKalfa: productividad para grupos de trabajo

En la categoría A3, las series TASKalfa 7054ci y TASKalfa 3554ci (color) y TASKalfa 7004i (monocromo) destacan por su seguridad, velocidad y capacidades de escaneo y digitalización. Incorporan además inteligencia artificial, con funciones como la detección de texto manuscrito y mejora de la resolución de imágenes. En última

edición de los premios Buyers Lab Investigation (BLI), Keypoint Intelligence ha reconocido a Kyocera con 12 galardones, incluyendo Mejor Línea A3 del Año y el premio a la multifuncional A3 color Más Consistente, junto con 10 Pick Awards 2024 para equipos de la familia TASKalfa.

## Multifuncional como hub de datos

Con Kyocera, las multifuncionales se transforman en hubs de datos, facilitando la entrada y salida de información y la automatización de procesos empresariales con control total sobre la documentación. Sus capacidades de escaneo son excepcionales gracias al alimentador de una sola pasada y su integración con soluciones cloud de Kyocera, lo que impulsa el SmartWorking y la flexibilidad operativa. Destacan soluciones como Kyocera Cloud Information Manager (KCIM), que facilita el control total de documentos en un entorno seguro en la nube, y Kyocera Cloud Print and Scan (KCPS), que permite impresión y escaneo desde cualquier lugar con conexión a internet, eliminando la necesidad de infraestructura on-premise y simplificando la gestión. En definitiva, desde Kyocera respondemos con nuestros innovadores equipos multifunción a los retos actuales en cuanto a conectividad, seguridad, garantía de continuidad en operaciones y sostenibilidad.



Actualidad - Te interesa

# Menos interrupciones y más ahorro en la impresión de tu empresa

De la mano de **José Ramón Fernández**, *Business & product manager de Epson Ibérica* conocemos más detalles de los planes de suscripción de tinta ReadyPrint para empresas de Epson.



## ¿Qué es ReadyPrint?

ReadyPrint es un plan de suscripción con múltiples variantes en cuanto a cuotas y volúmenes mensuales de impresión que permite, a partir de menos de 1 euro para el plan más básico, olvidarse de preocupaciones respecto a quedarse sin tinta y/o gestionar la compra de consumibles.

## ¿Cómo puede una empresa contratar planes de suscripción para su personal?

Actualmente son muchas las empresas que ya cuentan con un modelo de trabajo híbrido. Y muchas de ellas facilitan servicios y soluciones a su personal para optimizar tareas en cualquier lugar. Aquí ReadyPrint juega un papel clave, pues facilita al 100% que cualquier persona disponga de capacidad de impresión. Para contratar un plan, basta con acceder a [www.epson.es/readyprint](http://www.epson.es/readyprint), hacer clic en “Para la empresa” y seleccionar el plan que más se adecúe a las necesidades de uso.

## A modo de ejemplo, ¿cuál sería el plan de suscripción más habitual para una pyme?

Si analizamos cómo están evolucionando los planes suscritos por empresas en [www.epson.es/readyprint](http://www.epson.es/readyprint), la opción más popular para empresas pequeñas (de 1 a 3 usuarios) es el plan de 300 páginas al mes, que supone 11,99 € mensuales, mientras que para una empresa mediana (4 a 6 usuarios) sería el plan de 500 páginas mensuales, a 18,99€. En ambos casos la impresora puede ser una de las listadas en la web [www.epson.es/readyprint](http://www.epson.es/readyprint) que adquiera o ya tenga la empresa para activar el plan.

## ¿Por qué debería una empresa o un profesional autónomo contratar ReadyPrint?

Contratar ReadyPrint supone múltiples ventajas en situaciones de teletrabajo, por ejemplo: ahorrar

hasta un 90% en costes de impresión, olvidarte de quedarte sin tinta al recibir la tinta en tu domicilio antes de que se te agote; con ReadyPrint Flex, adecuar el plan de impresión a tu ritmo, modificando el plan o bien reutilizando páginas no utilizadas de un mes en los dos meses posteriores.

## ¿Puede una empresa sumar en positivo para su plan de sostenibilidad, al suscribir planes ReadyPrint?

En Epson todo cuanto hacemos se crea y piensa para tener un impacto positivo en sostenibilidad. Desde la tecnología que utilizan nuestras impresoras, que es 100% Sin Calor, lo que supone menos consumo energético y menos emisiones de CO2, a la reducción en el packaging de tintas ReadyPrint Flex del uso de plástico, suponiendo un 75% menos que en el formato de venta en tiendas, para pasar a utilizar un embalaje de cartón 100% reciclable.

## La vuelta de vacaciones suele suponer una revisión de las empresas de procesos de trabajo y de equipamientos, ¿es un buen momento para pensar en ReadyPrint?

Con el fin de ayudar a las empresas en este momento, hemos activado una promoción especial de 6 meses gratis para quienes se suscriban a un plan de tinta ReadyPrint, disponible en [www.epson.es/readyprint](http://www.epson.es/readyprint) con el código promoción RP6.

Webinars BYTE TI

# Cómo digitalizar las facturas de compra de forma sencilla

Ante la inminente obligatoriedad de la factura electrónica en España, la automatización de procesos que permitirá a las organizaciones que puedan organizar los flujos de facturación antes de adentrarse en proyectos todavía más complejos. En este webinar hablamos de una de las soluciones que pueden facilitar todos estos procesos: Yooz.



Uno de los problemas que tienen las empresas y, sobre todo, los departamentos de contabilidad es el tratamiento de las diferentes facturas. En muchas ocasiones se trata de procesos tediosos, repetitivos y poco productivos. Y es que, cuando se trata de trabajar y gestionar las facturas, hay momentos en los que se llega a hacer incluso de forma manual. Con ello, los procesos se ralentizan afectando a la productividad del departamento.

La cuestión es que a día de hoy, son numerosas las organizaciones que tienen tecnología anticuada lo que hace que, desde el momento en que se realiza una compra, se genera la factura y se paga aparezca uno de los procesos más ineficientes que actualmente existen

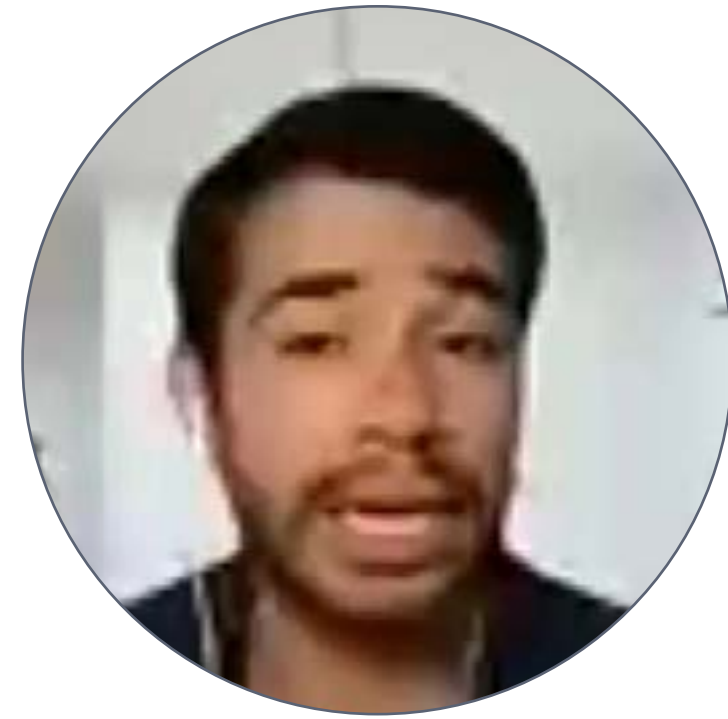
en las organizaciones. Por este motivo, la automatización de cuentas a pagar se convierte en una solución imprescindible que permitirá agilizar todos los procesos y destinar al personal a tareas más cualificadas y de mayor valor.

En este contexto, Yooz se ha convertido en uno de los referentes en el tratamiento de las cuentas a pagar. La sencillez de uso, así como la facilidad de implementación y el coste ajustado ha hecho que cada vez más empresas apuesten por esta solución para digitalizar las facturas de compra. Tal y como explicó Christian Muñoz, product evangelist de la compañía, “Yooz es una empresa nacida en la nube en el año 2010. Actualmente, tiene presencia en Estados Unidos

y en Europa. Anualmente, tiene un crecimiento de 40% sostenido y está homologada por la AEAT. La compañía tiene presencia en más de 40 países y cuenta con más de 5 000 clientes y 200 000 empresas que nos llevan a tener un total de 300 000 usuarios”.

Los datos demuestran que esta solución procesa más de 200 millones de documentos y su éxito radica en que se trata de una solución potente que se combina con una puesta en marcha muy simple, rápida para ofrecer a todas las empresas, sin importar tamaño e industria, una solución muy simple, muy económica y sin riesgos, para justamente automatizar y digitalizar el proceso de las cuentas a pagar.

## Webinars BYTE TI



**Christian Muñoz**  
Product Evangelist  
de Yooz

Tal y como explicó Christian Muñoz, “tenemos clientes de diversos sectores de actividad de varios tamaños que incluso son asociaciones de expertos fiscales. Pero todos ellos, tienen una cosa en común y es que, todas ellas tienen la necesidad de tener una trazabilidad y una automatización muy fuerte de todos sus documentos y hacer que estos documentos lleguen o se puedan centralizar, dado que están dispersos en diferentes filiales”.

### La importancia del feedback

Una de las grandes características de la compañía es que conceden una gran importancia a la opinión que dan los clientes. Tal y como explicó el portavoz de Yooz, “utilizamos este feedback que nos proporcionan los clientes y aplicamos mejoras a nuestra aplicación. De esta forma, nos aseguramos de que la solución avanza

a la misma velocidad en la que está avanzando el mercado y podemos satisfacer todas las necesidades que tienen nuestros clientes”.

La nueva Ley Crea y Crece modifica de forma sustancial la forma en la que las empresas y autónomos emiten sus facturas y éstas tienen que ser en formato electrónico de forma obligatoria. Con la implementación de la solución de automatización de Yooz, permitirá anticiparse a la obligatoriedad, cumplir con requisitos legales futuros y mejorar la eficiencia y la competitividad del negocio. Tal y como explica Muñoz, “con la implementación de la factura electrónica, se busca tener un aliado muy poderoso para la lucha contra la morosidad. Se busca que se agilicen procesos de facturación y pago y que de esta forma, se reduzcan tiempos de espera y que se pueda mejorar la gestión de los cobros, lo que ayuda a mantener la salud financiera financiera de la empresa”.

Además de intentar agilizar los cobros, la nueva ley es un paso más en la lucha contra el fraude. Pero, la factura electrónica nada tiene que ver con la automatización. ¿Cuál es la diferencia? ¿En qué difieren? Tal y como aseguró Muñoz, “si automatizo mis facturas, ¿quiere decir que ya todas mis facturas son electrónicas? Si emito y recibo facturas electrónicamente, ¿quiere decir que no necesito automatizar el procesamiento de las mismas? Una factura electrónica, es una factura que se emite o

## Cómo digitalizar las facturas de compra de forma sencilla

se recibe en un formato estructurado que facilita la lectura del documento por los robots o por los sistemas informáticos. Con ello, pueden ser tramitadas de manera igualmente automatizada por sistemas informáticos de pago y contabilidad de receptor. Los formatos estructurados de los que hablo son los lenguajes XML, Facturae o Edifact. Una factura electrónica no es una factura que llega por correo electrónico ni una factura que llega en PDF. Son formatos muy concretos. Contar con un sistema de facturación electrónica te va a ahorrar tiempo, te va a reducir costes y facilitará que cumplas las leyes tributarias”.

A continuación es cuando entra en juego la automatización. Tal y como explicó el responsable de Yooz, “esto se refiere al proceso de optimizar y simplificar la gestión de facturas a través de herramientas y sistemas automatizados. La automatización de facturas implica tener un software especializado que va a capturar, procesar, aprobar y a contabilizar las facturas de manera eficiente y sin intervención manual. Es decir, mientras que la factura electrónica se centra en la forma en la que se presenta y almacena el documento, la automatización de facturas se enfoca más bien, en mejorar y agilizar los procesos asociados a la gestión de facturas, utilizando tecnología para optimizar el flujo de trabajo, desde la recepción hasta el pago”.

Webinars BYTE TI

## Cómo digitalizar las facturas de compra de forma sencilla



### Automatizar las facturas de compra

En este contexto, la automatización de cuentas a pagar no solo simplifica los procesos financieros, sino que también allana el camino para la transición hacia la factura electrónica. Un software de automatización de cuentas a pagar como el de Yooz no sólo va a ofrecer esta serie de ventajas, sino que va a permitir a las empresas cumplir con los requerimientos que son impuestos por la Agencia Tributaria. Al automatizar los procesos, la empresa también puede evitar cuellos de botella y mejorar relaciones con proveedores y con clientes.

Tal y como explicó Muñoz, con la incorporación de esta solución “se produce un aumento de la productividad al automatizarse las tareas repetitivas del proceso financiero. En el momento en el que se automatizan esas labores, se reducen los costes de gestión hasta en un 80%. De igual forma, se va a mejorar la precisión y la rapidez, porque los detalles de cada factura se van a extraer automáticamente y esto va a evitar errores de introducción de datos comunes en los procesos manuales. Y además, todos los documentos se van a procesar a través de una única plataforma. Yooz favorece una trazabilidad accionable y esto va a facilitar una visión más clara de la situación financiera al integrar informes precisos de transacciones y conciliaciones con el sistema de ERP de la organización con lo que va a mejorar el rendimiento de los costes. La plataforma de automatización va a validar automáticamente datos de facturas, asegurando el cumplimiento normativo y detectando actividades fraudulentas en una fase muy temprana de un proceso de validación”.

## Comparativa

# 6 equipos multifunción para la empresa

En el entorno empresarial existe un dispositivo que adquiere un protagonismo especial con independencia del tamaño que tiene una compañía. Hablamos de las impresoras multifunción, un tipo de equipo que a lo largo de los últimos años ha venido protagonizando su propia evolución para continuar satisfaciendo las necesidades de los negocios, pero sin perder de vista criterios que para ellos son importantes como el rendimiento, la eficacia, la productividad, la seguridad, el ahorro energético o el coste.

A este respecto, los dispositivos multifunción destacan por su capacidad para automatizar las tareas manuales (por ejemplo, la copia o el escaneo de documentos) que hacen al trabajador disponer de más tiempo para que se centre en aquellas tareas y actividades que son verdaderamente importantes y, de este modo, mejorar su productividad. De igual modo, hay que considerar que la eficiencia en los flujos del trabajo mejora también porque, desde un único equipo, el usuario puede realizar más de una tarea. Y no menos importante: la organización y la colaboración entre los empleados mejora igualmente y de manera notable; por ejemplo, escaneando cualquier documento de trabajo y compartiéndolo a través de diferentes vías como el correo electrónico.

Los equipos que actualmente copan el mercado incorporan, a su vez, características útiles y claves como la conectividad Wi-Fi junto a la posibilidad de que el trabajador se conecte remotamente a través de una aplicación gratuita que se instala en su teléfono móvil Android o iOS. Esta app no solo le va a permitir imprimir desde la distancia, también conocer, entre otros, cuál es el estado de sus consumibles y si hay que cambiarlos. Asimismo, la seguridad se encuentra presente y es importante. Por esta razón, los fabricantes dotan a sus dispositivos de varias medidas y protocolos que garanticen un uso completamente seguro para evitar sorpresas desagradables.



Comparativa

5 soluciones de gestión de procesos empresariales (o BPM)



**¿Láser o tinta color?**

Esta pregunta da pie a un interesante debate que en los últimos tiempos se ha planteado varias veces. Lo cierto es que al final todo va a depender de las necesidades y el presupuesto que tenga cada compañía. No obstante, en la actualidad, las que emplean tinta tienen ya casi las mismas prestaciones que las que ofrecen los equipos láser. Un ejemplo lo encontramos en esta comparativa que hemos preparado en la que participan las siguientes firmas: Brother, Canon, Epson, HP, Kyocera y Lexmark. Todas lo hacen con modelos que poseen un tamaño A4, por lo que es fácil encontrarlas un hueco en la oficina.

De momento, y según datos de IDC, el mercado láser color representó el año pasado el 26,8% de las ventas y 101.304 equipos comercializados, cifra que representa un incremento de las ventas del 26,3% con respecto a 2022. En el caso de la tinta, es llamativo el crecimiento que están experimentando aquellos equipos que se ‘alimentan’ de botellas de tinta que toman el relevo a los clásicos cartuchos. Este sistema destaca por su comodidad y facilidad de uso, dado que el usuario rellena directamente desde esta botella el tanque correspondiente al que accede desde el frontal del equipo.



## Comparativa

# Brother MFCL8390CDW

Con unas dimensiones de 410 x 462 x 401 mm, el MFCL8390CDW de Brother es un equipo LED color que desempeña las funciones de impresora, escáner, copia y fax. Está provisto de una pantalla LCD (también a color) táctil y sus características incluyen una bandeja estándar para 250 hojas ampliable hasta 500 con otra opcional; una multipropósito para 30; y alimentador automático de documentos para 50.

En referencia su capacidad de impresión alcanza una velocidad de hasta 12 ppm a doble cara automática y 30 ppm a una con una resolución de hasta 600 x 600 ppp. Por su parte, las prestaciones que ofrece a través de esta función incluyen la impresión de una marca de agua y la opción de añadir una identificación a los documentos impresos. También admite la impresión de folletos y el usuario puede imprimir directamente desde una memoria USB (admite los formatos JPEG y PDF). En el caso de imprimir grandes cantidades de documentos, hay una función que ayuda a configurar el envío de una notificación al ordenador cuando el trabajo se termina de imprimir.

Mientras, el escáner de la Brother MFCL8390CDW es un modelo dual CIS que incorpora funciones como el escaneo a una llave de memoria, carpeta de red, servidor de e-mail... Las prestaciones

referidas a su capacidad como copiadora son las habituales en este tipo de modelos para empresas. El fax es a doble cara automático y cuenta, entre otros, con una opción que permite acceder remotamente al equipo y recuperar los mensajes almacenados si fuese necesario.

Para garantizar la seguridad del entorno empresarial, la multinacional japonesa aplica una seguridad de triple capa nivel de dispositivo, red y documento que se verifica por medio de una certificación de seguridad externa. Viene, asimismo, con un conjunto flexible de funciones y soluciones de seguridad que se pueden adaptar a las necesidades de cada negocio, lo que permite auditar, controlar y gestionar una flota de dispositivos de manera segura. A estas características hay que sumar otras de interés como la restricción del acceso de usuarios, la restricción de privilegios a nivel de dispositivos o la protección contra las intrusiones.

Conexión móvil y web. Los trabajadores tienen a su disposición la aplicación móvil Brother Mobile Connect para gestionar el uso del multifunción sin necesidad del ordenador: por ejemplo, envía un trabajo de impresión desde cualquier lugar y ayuda a controlar los niveles de tinta, además de actuar como un repositorio de todos los archivos escaneados automáticamente. Los documentos

## 6 equipos multifunción para la empresa



escaneados, junto a los faxes, pueden subirse a servicios como Google Drive, OneDrive, Dropbox...

Para finalizar esta radiografía, añadir que el equipo ha sido diseñado pensando en incluir servicios de impresión. Esto quiere decir que Brother se posiciona a favor de las empresas para que encuentren la solución que simplifique la gestión de sus impresoras, les ahorre tiempo, les mantenga los costes bajos y les ayude a seguir siendo productivo con el reciclaje fácil de consumibles; asistencia rápida en caso de avería; y entrega automatizada de consumibles antes de que acaben.

 Brother  911 796 053

 [www.brother.es](http://www.brother.es)  537,16 euros

## Comparativa

# Canon MAXIFY GX7050

Junto a la propuesta de Epson, Canon es la otra firma que en esta comparativa participa con un equipo multifunción que se ‘alimenta’ de tinta. En concreto utiliza cuatro botellas de la gama GX (una para el negro, otra para el cyan, magenta y amarillo) y uno de sus principales atractivos, según argumenta el fabricante, es el ahorro; sobre todo si se hace en calidad borrador, donde Canon ha trabajado para evitar que se note una diferencia entre la calidad estándar y la que proporciona este otro modo. Estas botellas son cómodas de utilizar porque incorporan un sistema antigoteo para no manchar cuando se rellena de tinta, además de unos cabezales especiales que solo entran y vierten la tinta en el tanque correcto para que no haya posibilidad de equívoco o error. Por su parte, las tintas que se encuentran en el interior de estas botellas presentan una resistencia directa al calor y el agua (así lo corrobora su certificación ISO11798) para garantizar la durabilidad de los documentos.

Antes de entrar en detalle en las características ofrecidas, Canon tiene una promoción donde el cliente, tras la compra del equipo, lo registra dentro de los primeros 30 días. Esto le va a dar acceso al servicio INSITU: si sucede cualquier problema el usuario podrá llamar a Canon y

vía telefónica le ayudarán, pero si no es así el fabricante enviará un equipo de sustitución, nuevo o reacondicionado por mensajería para que pueda seguir trabajando cuanto antes. El averiado se enviará a Canon que se hará cargo del mismo.

Este MAXIFY GX7050, que cuenta con conectividad Ethernet, Wi-Fi y a la nube, ofrece una resolución de 600 x 600 ppp y maneja diferentes tipos de papel, incluido el fotográfico. Ocupa un espacio reducido en la oficina (399 x 410 x 314 mm), integra una pantalla LCD abatible (para una mayor comodidad al utilizarlo) en color de 6,9 cm y —como otros modelos de su categoría— los usuarios tienen a su disposición una aplicación gratuita para interactuar desde sus dispositivos móviles Android e iOS. Se trata de Canon Print: además de imprimir desde el móvil, es posible realizar tareas de mantenimiento en remoto, comprobar el estado de la máquina y sus niveles de tinta, vincularla a la nube... No falta la compatibilidad con AirPrint (Apple) ni Mopria (Android). Para garantizar el uso seguro del equipo, junto a la contraseña de administración, es compatible con los siguientes protocolos de seguridad: WPA2-PSK, WEP y WPA-PSK.

## 6 equipos multifunción para la empresa



Desde el punto de vista de sus especificaciones técnica, su hoja de características revela una velocidad de impresión en color de 15 ipm y de 24 ipm para monocromo. Dispone de una función de escaneo con una resolución de 1.200 x 1.200 ppp y una copiadora con nueve ajustes de intensidad y tres tipos de calidades entre las que elegir (económica, estándar y alta). El fax es un módulo Súper G3 / Color con dos tipos de marcación (una de grupos y otra abreviada codificada) y una memoria para 250 páginas.

## Comparativa

# Epson WorkForce Pro WF-C5890DWF

La multinacional japonesa participa en este artículo de la mano del WorkForce Pro WF-C5890DWF, un equipo multifunción '4 en 1' (imprime, escanea, copia y admite faxes) que viene a satisfacer las necesidades de las empresas y los grupos de trabajo pequeños. Equipado con el cabezal de impresión PrecisionCore, tiene 800 inyectores para negro y otros 800 para cada color, y es capaz de arrojar una resolución de impresión de hasta 4.800 x 1.200 ppp.

En este sentido, Epson ha dotado a su dispositivo con la tecnología de tinta DURABrite que ha desarrollado él mismo. Son tintas concebidas para la impresión profesional y que se caracterizan por su larga duración, secado rápido y resistencia a las manchas. Además, su diseño sostenible con un bajo consumo energético y la necesidad de menos piezas de repuesto contribuyen a la reducción del impacto ambiental y a los costos operativos como beneficios destacados. La capacidad de imprimir hasta 10.000 páginas en monocromo y 5.000 en color sin cambiar consumibles minimiza, por otro lado, la necesidad de intervención, aumentando la eficiencia operativa.

Sus especificaciones técnicas nos indican que puede alcanzar una velocidad de impresión de 25 ppm tanto en monocromo como en color, y hasta 34 ppm si seleccionamos el modo

borrador. Además, para una mayor eficiencia, brinda impresión dúplex automática a una velocidad de hasta 16 ppm independiente de si el usuario elige la alternativa monocromo o color. Su capacidad de ciclo de trabajo escala un máximo de 75.000 páginas mensuales con un volumen recomendado entre 250 y 5.000 hojas.

¿Y cómo dispositivo de escaneo? Admite una velocidad de hasta 24 ipm a una sola cara tanto en monocromo y color, y de hasta 7,5 ipm a doble escaneo con una resolución de 2.400 x 1.200 ppp. El destino de los documentos escaneados incluye las siguientes opciones: correo electrónico, carpeta de red, llave de memoria USB y ordenador a través del programa Epson Document Capture Pro. Las funciones de copia y fax, en otro orden de cosas, cubren a la perfección las necesidades del tipo de organización a la que se enfoca este modelo: ofrece, entre otros, velocidades de copia de 22 ipm, libreta de direcciones para el fax, envío de faxes a carpeta, e-mail, a través del ordenador...

Asimismo, la WF-C5890DWF está equipada con una variedad de opciones de conectividad, incluyendo conexión inalámbrica y la posibilidad de realizar impresiones desde dispositivos móviles. Mientras, su interfaz gráfica y las herramientas de software incluidas facilitan la

## 6 equipos multifunción para la empresa



gestión remota y segura del multifunción que hace que la operativa diaria sea más simple y eficiente. Sus funciones de seguridad admiten, de igual forma, las siguientes posibilidades: acceso limitado con Epson Web Config, impresión confidencial segura con código PIN, autenticación de servidor y modo de administrador de papel. Tiene unas dimensiones de 425 x 535 x 357 mm y en su diseño se ha integrado una pantalla táctil a color que posee una diagonal de 10,9 cm y una ranura para imprimir los documentos almacenados en llaves de memoria USB.

Epson 935 821 500

[www.epson.es](http://www.epson.es) 587 euros

## Comparativa

# HP Color LaserJet MFP X58045dn

Este modelo empresarial, al igual que el resto de los dispositivos que participan, destaca en primer lugar por un diseño compacto que permite ubicarlo de forma sencilla en la oficina: en concreto, posee unas dimensiones de 500 x 586 x 460 mm. Asimismo, ha sido equipado con un potente procesador de tres núcleos con el objetivo de maximizar la productividad de los negocios e incrementar su rendimiento ya sea utilizándola para imprimir, escanear o copiar (el fax es opcional).

Esta Color LaserJet MFP X58045dn, con una pantalla táctil color de 8 pulgadas, promete velocidades de escaneado rápidas capaces de escalar a 94 ipm a doble cara. También una velocidad de impresión de hasta 43 ppp para lograr hacer todo en menos tiempo. Las organizaciones, además, tienen a su disposición diferentes opciones de almacenamiento para gestionar datos y los documentos guardados en función de sus necesidades. Su memoria base tiene un tamaño de 6 GB y existe la posibilidad de añadir una unidad de disco duro de 500 GB de capacidad.

Sus creadores proponen utilizar este equipo multifunción con HP Workpath. Se trata de un conjunto de aplicaciones que HP ha desarrollado junto a sus partners y proveedores de software independientes que ayudan a implementar flujos de trabajo seguros que además se integran

con soluciones de Microsoft y el servicio de alojamiento en la nube Google Drive, entre otros. Cada una de las aplicaciones de la plataforma Workpath debe pasar un riguroso proceso de verificación y validación antes de incluirse en una lista blanca y ser agregada a la biblioteca de aplicaciones para impresoras multifunción HP. A su vez, la plataforma de la aplicación está protegida por HP Sure Start que bloquea los ataques contra la plataforma principal.

Desde el punto de vista de la seguridad, la norteamericana brinda a las empresas su plataforma de gestión y de análisis HP Wolf Security que provee de una seguridad específica a los equipos conectados a ella, así como protección contra los posibles ciberataques que una compañía puede llegar a sufrir. Por ejemplo, con HP Sure Start funcionando siempre en segundo plano, se comprueba el código operativo (BIOS), se verifica automáticamente durante el inicio de la sesión y se repara solo si se ve afectado. Por su parte, HP Connection Inspector examina las conexiones de red. En concreto, inspecciona las conexiones de red salientes del equipo multifunción con el fin de detener solicitudes sospechosas y frustrar el posible malware.

Otra medida que refuerza que impulsa la seguridad es la certificación Common Criteria

## 6 equipos multifunción para la empresa



que supervisa de continuo la actividad de la memoria; también detecta y detiene ataques de día cero en tiempo real (tanto conocidos como desconocidos) recuperándola automáticamente.

Concluimos este recorrido recordando que HP posee varias soluciones de impresión móvil y que es necesario actualizar el firmware del equipo para asegurarse que todas las funciones son compatibles y que, por lo tanto, se pueden utilizar. Una de estas soluciones es la aplicación móvil HP Smart, aunque cabe añadir que también admite AirPrint para iOS.

HP 935 821 500

[www.hp.es](http://www.hp.es) Desde 1.500 euros

## Comparativa

# Kyocera ECOSYS MA3500cifx

El MA3500cifx es un multifunción A4 láser color que permite la impresión a doble cara, copia, escaneado y fax perteneciente a la familia ECOSYS (acrónimo de ECO-nomía, ECO-logía y SIS-temas) del fabricante japonés. Con sus componentes de larga duración, está diseñado para maximizar la durabilidad y minimizar el coste total de la propiedad en relación con el mantenimiento, administración y consumibles. Y es que su sistema de cartucho independiente implica que no es necesario el reemplazo del tambor fotoconductor ni la unidad reveladora cuando se acaba el tóner, generando menos residuos. Por otro lado, fruto de una patente propia, el tóner original de Kyocera ofrece como ventajas principales —según indica la multinacional— el proporcionar una capa de tóner uniforme que logra una imagen de mayor calidad. Asimismo, el consumo energético se ve reducido al requerir una temperatura de fusor más baja, y también hace un uso extremadamente bajo de agua y sin utilización de disolventes orgánicos en el proceso de producción.

Con un tamaño de 480 x 577,5 571,5 mm que facilita su instalación en cualquier entorno de trabajo, es una opción ideal para grupos de tamaño mediano a grande que disfrutarán de una velocidad de impresión de hasta 35 ppm. Hay que destacar además que el equipo cuenta con un panel táctil en color de 7 pulgadas que

facilita el acceso a sus múltiples funciones. Por su parte, la plataforma de soluciones Kyocera HyPAS permite optimizar todavía más los flujos de trabajo de los documentos. Para garantizar una conexión remota y el uso compartido de dispositivos sin riesgos, este ECOSYS MA3500cifx proporciona seguridad mejorada a través de una combinación de características que incluyen firmware a prueba de manipulaciones gracias al módulo de plataforma de confianza (TPM), arranque seguro y comprobación de integridad en tiempo de ejecución (RTIC). En cuanto a la protección de datos, es posible añadir una firma digital a un documento PDF escaneado, así como la autenticación mediante tarjeta. Todo ello, sumado a la característica estándar de sobrescritura y cifrado de dato en el dispositivo que garantiza la protección de la información confidencial, así como el cumplimiento de las normativas más recientes.

Permite una digitalización eficiente con funciones mejoradas de escaneo que optimizan los flujos de trabajo gracias a su velocidad de escaneo dúplex en una sola pasada de 100 ipm. Este entorno de escaneo, junto al de impresión, se ve además impulsado a través de la vinculación con software en cloud como Kyocera Cloud Print and Scan; la solución de gestión y administración remota de equipos Kyocera Fleet Services; o

## 6 equipos multifunción para la empresa



la app Kyocera Mobile Print que ‘conecta’ el multifunción a los teléfonos móviles para facilitar el llamado smartworking (o trabajo inteligente) y una mayor flexibilidad. El ECOSYS MA3500cifx proporciona también: bandeja principal para 250 hojas, multipropósito para 100 páginas, impresión directa de PDFs encriptados, función de eliminación de página en blanco o envío de documentos escaneados a e-mail.

Kyocera 
 900 37 35 89 
 1.020 euros

[www.kyoceradocumentsolutions.es](http://www.kyoceradocumentsolutions.es)

## Comparativa

# Lexmark CX532adwe

Productividad mejorada, hasta 33 ppm y un rendimiento de hasta 15.800 páginas en monocromo y 8.800 en color. Esta es la carta de presentación del Lexmark CX532adwe, un equipo enfocado a la empresa que imprime, copia, digitaliza y admite el manejo de faxes. En referencia a su capacidad de gestión, al ser compatible con el Internet de las Cosas, el usuario puede gestionar el dispositivo de forma inalámbrica, incluida la instalación, la configuración, la gestión de consumibles y el diagnóstico. Por su parte, la función inalámbrica ofrece libertad en el acceso mientras que las actualizaciones remotas del firmware facilitan la actualización a las últimas aplicaciones y funciones de seguridad; en este caso, la aplicación de impresión móvil que ha desarrollado Lexmark favorece el seguimiento y la gestión de los trabajos de impresión a distancia.

Como el resto de los fabricantes que participan en esta comparativa, la empresa estadounidense presta una especial atención a la seguridad. Esto se traduce, por ejemplo, en que ahora ha añadido un módulo de plataforma de confianza (TPM) que incluye autenticación integrada, comprobaciones de integridad del sistema y funciones criptográficas para crear una huella digital única en el sistema.

Su estructura 'nos deja' unas dimensiones de 491,4 x 479 x 475,1 mm y un diseño que

incorpora marcos de acero que refuerzan su durabilidad y resistencia. El multifunción láser Lexmark CX532adwe se dirige a grupos de trabajo de tamaño mediano e integra una pantalla táctil a color de 10,9 cm. Mientras, su volumen de páginas mensuales recomendado oscila entre las 1.500 y 10.000 hojas, y como era de prever el usuario puede utilizar diferentes tamaños de papel: A4, A5, A6, oficio, sobres de distintas medidas, ejecutivo, universal... Cuenta, asimismo, con dúplex integrado, bandeja para 250 hojas y alimentador multiuso de una sola página. En relación a la gestión del papel, aquellas organizaciones que lo necesiten tienen la opción, por ejemplo, de añadir una segunda bandeja con capacidad para 650 páginas más.

Esta Lexmark CX532adwe alcanza, por otro lado, una velocidad de copia de hasta 33 cpm a una sola cara y de hasta 17 cpm si se elige la opción dúplex. El escáner, que emplea tecnología de digitalización CIS y que brinda una resolución de digitalización óptica de 600 x 600 ppp admite (entre otros) los siguientes formatos al enviar: BMP, JPEG, TIFF. Los destinos a los que el usuario envía los documentos que escanea son los habituales en este tipo de equipos: correo electrónico, una unidad USB flash, un ordenador conectado en red o Lexmark Document Solutions Suite (LDSS). Este último es un paquete de soluciones documentales

## 6 equipos multifunción para la empresa



que las empresas adaptan en función de sus necesidades. Entre las opciones disponibles en esta suite se encuentran un compositor de flujo de trabajo y otro de formularios, un portal de documentos para escritorio, tarjetas de formulario, y OCR para distribuidores de documentos. Con respecto al uso del teléfono móvil con multifunción el usuario puede utilizar tanto dispositivos móviles Android como iOS.

Lexmark 914 360 048

[www.lexmark.com/es\\_es](http://www.lexmark.com/es_es) A consultar

**SOBRA TEXTO**

Comparativa

6 equipos multifunción para la empresa

# Conclusiones

En nuestra opción, hay tres modelos que destacan sobre el resto y son HP Color LaserJet MFP X58045dn y Lexmark CX532adwe. y Kyocera ECOSYS Del primero queremos subrayar la experiencia de impresión personalizada que proporciona con las aplicaciones de HP Workpath conectadas en la nube y la seguridad que garantiza gracias, entre otras funcionalidades, a HP Wolf Security que examina las conexiones de red. También a la certificación Common Criteria que supervisa continuamente la actividad de la memoria, detecta y detiene ataques de

día cero en tiempo real (tanto conocidos como desconocidos) y se recupera automáticamente. Por su parte, Lexmark CX532adwe sobresale por sus capacidades de gestión remota incluida la instalación, la configuración, la gestión de consumibles y el diagnóstico. El fabricante ha añadido asimismo un módulo de plataforma de confianza que incluye autenticación, comprobaciones de integridad del sistema y funciones criptográficas para crear una huella digital única en el sistema.

Respecto al resto de equipos multifunción, el Brother MFCL8390CDW es una interesante propuesta para aquellas empresas con un presupuesto ajustado que quiere un modelo con tecnología láser. Lo mismo sucede con el Epson WorkForce Pro WF-C5890DWF, solo que emplea tinta, ya que son las alternativas más económicas. El dispositivo Canon MAXIFY GX7050 utiliza también tinta que destaca por su resistencia al agua y el calor. Finalmente se encuentra el láser color Kyocera ECOSYS MA3500cifix con una alta velocidad de impresión.

## ASPECTOS DESTACADOS

Fabricante	Brother	Canon	Epson	HP	Kyocera	Lexmark
Nombre del modelo	MFCL8390CDW	MAXIFY GX7050	WorkForce WF-C5890DWF	LaserJet MFP X58045dn	ECOSYS MA3500cifix	CX532adwe
Valoración	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Características clave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible para contratación en servicios gestionados de impresión (MPS).</li> <li>• Integración con software de terceros.</li> <li>• Conexión móvil y web.</li> <li>• Restricción del acceso de usuarios.</li> <li>• Transferencia cifrada de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción servicio INSITU.</li> <li>• Tinta resistente a la luz directa, agua, calor.</li> <li>• Impresión de carteles hasta 1,2 metros.</li> <li>• Ciclo de trabajo hasta 45.000 páginas.</li> <li>• Software Easy-PhotoPrint Editor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología de tinta DURABrite Ultra.</li> <li>• Resolución de impresión de hasta 4.800 x 1.200 ppp.</li> <li>• Carga de trabajo recomendado hasta 5.000 páginas mensuales.</li> <li>• Impresión confidencial segura con código PIN.</li> <li>• Epson Connect (iPrint, Email Print, Remote Print Driver, Scan-to-Cloud).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuraciones flexibles.</li> <li>• Aplicaciones HP Workpath conectadas en la nube.</li> <li>• Velocidades de impresión de hasta 43 ppm.</li> <li>• Seguridad con HP Wolf Security.</li> <li>• HP Custom Color Manager para simplificar la gestión del color.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la plataforma de soluciones Kyocera HyPAS.</li> <li>• Velocidad de escaneo dúplex en una sola pasada de 100 ipm.</li> <li>• Firmware a prueba de manipulaciones.</li> <li>• Solución de gestión y administración remota de equipos Kyocera Fleet Services.</li> <li>• Velocidades de impresión de hasta 35 ppm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión remota: instalación, configuración, gestión de consumibles y diagnóstico.</li> <li>• Tecnología propia a nivel de soluciones, hardware, firmware y servicio.</li> <li>• Módulo de plataforma de confianza (TPM).</li> <li>• Hasta 33 ppm.</li> <li>• Volumen recomendado hasta 10.000 páginas mensuales.</li> </ul>

# La creciente importancia del ERP y el CRM

El mercado de los sistemas ERP y CRM está viviendo una transformación profunda gracias a la digitalización y la incorporación de tecnologías como la IA y la computación en la nube. Una de las principales tendencias es la fusión entre ERP y CRM, y es que, ahora, las plataformas están integrando datos empresariales de manera unificada, lo que facilita la interconexión de procesos de producción, ventas, servicio al cliente y otros departamentos.





## Portada

Esta integración está eliminando las barreras entre los diferentes silos de datos, permitiendo a las empresas adoptar herramientas que integran diversas fuentes de información y conectan distintos departamentos. El resultado; una mayor colaboración y un uso más eficiente de los datos.

Estas innovaciones, originalmente accesibles solo para grandes y medianas empresas debido a altos costos, ahora, gracias a modelos de pago por uso y operación en la nube, han pasado a ser también herramientas accesibles para pymes. Además, como explica Fernando Ruiz, Director de Desarrollo de Negocio en Grupo Aitana-Opentix, aparecen nuevos requisitos legales que demandan mayor control y eficiencia en los procesos empresariales y que están impulsando esta evolución, “por ejemplo, Grupo Aitana-Opentix cuenta con más de 500 clientes medianos y grandes y más de 1200 pymes que ya utilizan ERP y/o CRM, lo que sugiere un crecimiento continuo del mercado, especialmente entre las pymes”.

Por su parte, Juan Chinchilla, director de la Unidad de Negocio de Business Applications de Microsoft España explica que ellos ponen a disposición de sus clientes Microsoft Dynamics 365, “que elimina los silos tradicionales entre los sistemas ERP y CRM, ofreciendo flexibilidad, escalabilidad y menores costos iniciales. Al integrar la IA generativa de Copilot, dotamos a

## La creciente importancia del ERP y el CRM



Dynamics 365 de capacidades para impulsar la automatización, el análisis de datos y la toma de decisiones. Esto proporciona capacidades avanzadas para prever tendencias y optimizar procesos, actuando como un factor diferenciador clave”.

Siguiendo estos datos, en el mercado podemos agrupar las tendencias de los fabricantes en tres grandes bloques:

- en primer lugar, la adaptación a los cambios legales y su impacto en el usuario de software de facturación
- en segundo lugar, el incremento funcional al adoptar nuevas tecnologías que permiten la automatización y la mejora de la experiencia de usuario
- por último, la propia tecnología del ERP, que sigue acelerando su viaje hacia el cloud.

## Portada

Actualmente, en palabras de Francesc Núñez, ERP Product Manager de Wolters Kluwer Tax & Accounting España, las principales novedades legales se están centrando en los cambios en el proceso de facturación, entre ellas la Ley Antifraude y la Ley Crea y Crece, "que hacen que el ERP y, en concreto, la gestión de la facturación pongan el foco en el cambio legal. Así, la influencia de estas normativas en el comportamiento del ERP es una tendencia importante debido al gran impacto de la relación directa entre estos sistemas y las Administraciones implicadas".

La irrupción de nuevas tecnologías, como la IA, constituye también una tendencia clara, así lo



destaca Josep María Lozano Rochel, SMB & HCM Director en Sage Iberia, "la integración de inteligencia artificial y machine learning para automatizar procesos y mejorar la eficiencia. También se sigue observando un incremento en el uso de soluciones móviles y en la nube, que permiten a las empresas acceder a sus datos desde cualquier lugar. La analítica avanzada y el big data están transformando la forma en que las empresas gestionan sus operaciones y relaciones con los clientes, proporcionando información muy valiosa para realizad análisis predictivos", dice.

Por último, la migración al cloud también se está produciendo en la propia tecnología del ERP, posicionándose como otra de las tendencias de los fabricantes. Además, existe una creciente tendencia en las empresas a buscar una integración total entre sus soluciones de software, lo que, en opinión de Eva Mirás, Directora Comercial de Zucchetti Spain, les lleva a las empresas a centrarse en encontrar un socio tecnológico que las acompañe en todo el proceso de transformación digital. "En Zucchetti Spain somos conscientes de esta necesidad. Por eso, mantenemos una vigilancia tecnológica constante en nuestros centros de I+D+i locales que nos permite asesorar a nuestros clientes y proveerles en cada momento de las soluciones más avanzadas para sus necesidades".

## La creciente importancia del ERP y el CRM

### Retos al adoptar soluciones ERP/CRM

El principal reto al que se enfrenta una organización a la hora de implantar un nuevo ERP o sustituir el que usa, tanto on-premise como cloud, es la gestión del cambio. "Implementar una herramienta de la magnitud de un ERP implica una adaptación a nuevos procesos, y para conseguir el éxito, es imprescindible una buena gestión del cambio que esto conlleva.

En la implantación de una herramienta tan global, normalmente subyace un cambio en la cultura empresarial, empezando por la gestión de las personas, que básicamente tienen que sentirse parte de esa evolución y participar de la misma, no como una imposición sino como una oportunidad de mejora en sus tareas y en conjunto de la organización", así lo resalta Núñez.

“**Las principales novedades legales se están centrando en los cambios en el proceso de facturación, entre ellas la Ley Antifraude y la Ley Crea y Crece**

Otro reto consiste en la capacitación del personal, “Es importante asegurarse de que el proveedor de software elegido imparte la formación y posterior soporte necesarios para adaptarse a las nuevas herramientas. Una tarea crucial para mejorar las competencias del equipo y reducir la ansiedad”, añade Mirás.

La seguridad de los datos es otra preocupación importante. Especialmente, como subraya Lozano Rochel, con el aumento de las amenazas cibernéticas, “además, la adaptación a nuevas tecnologías y la personalización de las soluciones para satisfacer necesidades específicas pueden ser complejas y costosas”.

### Una estrategia adecuada

La implementación exitosa de una solución ERP o CRM requiere una estrategia bien estructurada y meticulosa. Primero, se debe realizar un análisis exhaustivo que involucre a los responsables de cada área de la empresa para comprender sus necesidades y cómo la solución puede resolverlas.

Luego, se planifican objetivos claros, se selecciona la tecnología adecuada y se elabora un cronograma realista que incluya todas las fases del proyecto: instalación, configuración, capacitación y despliegue.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, para el Director de Desarrollo de Negocio en Grupo Aitana-Opentix, proporcionar soporte continuo minimiza la resistencia y asegura una adopción fluida, “es importante realizar un seguimiento y evaluación constantes de la implementación, monitoreando el rendimiento del sistema, recogiendo feedback y haciendo ajustes necesarios para optimizar el uso del ERP o CRM. Un enfoque de mejora continua asegura que la solución evolucione con las necesidades de la empresa”.

Aunque, no hay que olvidar que esta estrategia debe contar con el apoyo de la alta dirección y seleccionar un proveedor confiable, así como, “la formación del personal y la gestión del cambio son esenciales para asegurar una adopción exitosa. Además, es importante realizar pruebas exhaustivas y monitorear continuamente el rendimiento del sistema para realizar ajustes necesarios”, resume el SMB & HCM Director de Sage Iberia.

### De on-premise a cloud

En los últimos tiempos se están imponiendo las soluciones alojadas en la nube, que ofrecen una mayor accesibilidad, seguridad y escalabilidad, lo que es especialmente útil para empresas sin infraestructura propia. La tecnología cloud supone también un ahorro significativo

## La creciente importancia del ERP y el CRM



en costos, permitiendo delegar la gestión al proveedor de software y contratar soluciones como servicio con modelos de pago por uso.

Además, en opinión de Mirás, estas soluciones eliminan ineficiencias y problemas de seguridad asociados a servidores propios y herramientas de ofimática tradicionales, “permitiendo acceso y actualización de datos en tiempo real, lo que facilita la colaboración y reduce errores y duplicidades”.

De todas formas, la elección entre soluciones en la nube y on-premise depende de las necesidades y recursos de la empresa. Pues, en algunos casos, las soluciones on-premise pueden ofrecer mayor control y personalización, “lo que es crucial para algunas empresas.

## Portada

Es importante evaluar factores como la seguridad, el coste y las necesidades de personalización antes de tomar una decisión”, señala Josep María Lozano Rochel, SMB & HCM Director en Sage Iberia.

Entonces, ¿cómo se puede migrar de forma exitosa de un modelo on-premise a un modelo cloud?. Tal y como señala el director de la Unidad de Negocio de Business Applications de Microsoft España, para migrar exitosamente de un modelo on-premise a la nube, es crucial seguir una estrategia bien definida.

“Primero, se debe realizar un análisis exhaustivo de los sistemas actuales para identificar los más adecuados para la migración, evaluando los beneficios a corto y largo plazo e integrando los sistemas en la nube. La nube ofrece ventajas significativas como acceso a herramientas innovadoras, optimización de procesos y mejora de la productividad. La migración debe incluir medidas de seguridad robustas para proteger los datos y garantizar la continuidad del negocio. Además, es esencial proporcionar formación y soporte continuo a los empleados para minimizar la resistencia al cambio y aprovechar todas las nuevas funcionalidades”.

Siguiendo este punto, contar con una solución en consonancia con las necesidades de cada empresa a es primordial. Por ello, desde

SAP cuentan con RISE with SAP, y GROW with SAP, “RISE with SAP ofrece todos los productos, herramientas y servicios necesarios para cualquier empresa, con SAP S/4HANA Cloud Private Edition y servicios gestionados de infraestructura y soporte. Incluye perfiles especializados que acompañan al cliente en cada etapa del proceso. Por su parte, GROW with SAP, dirigido a clientes del mercado medio, ofrece mejores prácticas preconfiguradas, IA, automatización para resultados rápidos, servicios de adopción acelerada, una comunidad global de expertos y recursos de aprendizaje gratuitos, facilitando la migración con estandarización y despliegue rápido”, explican desde la compañía.



## La creciente importancia del ERP y el CRM

### IA y Machine Learning

La integración de tecnologías como IA y Machine Learning con ERP/CRM puede mejorar significativamente la eficiencia y la toma de decisiones. Las empresas deben seleccionar plataformas que soporten estas tecnologías y trabajar con proveedores que ofrezcan soluciones integradas.

En esta línea, por ejemplo, Sage está lanzado Sage Copilot, un asistente de productividad impulsado por IA generativa. Sage Copilot automatiza tareas administrativas, identifica errores y proporciona información práctica en tiempo real, ayudando con previsiones, gestión del flujo de caja y generación de facturas mediante lenguaje natural. Cómo destaca Josep María Lozano Rochel, SMB & HCM Director en Sage Iberia, esta herramienta permite a las empresas liberar tiempo y recursos, mejorando la productividad y facilitando la toma de decisiones. “De todos modos, es crucial capacitar al personal en el uso de estas tecnologías puesto que tan importante como la herramienta en sí, será la capacidad de realizar buenas preguntas por parte del usuario”.

Siguiendo este punto, Microsoft Dynamics 365 engloba múltiples aplicaciones de negocio en la nube, conectando los procesos de producción, ventas, marketing, atención al cliente, y gestión

## Portada

de finanzas y talento, con plena integración de IA. Un buen ejemplo reciente es el de Michelin, que adoptó Microsoft Dynamics 365 Business Central para sus subsidiarias y pymes, logrando una implementación rápida y económica. Esta solución facilitó la integración de nuevas adquisiciones, alineando sus sistemas financieros con los estándares de Michelin.

“Y para implementar estas tecnologías, las empresas están recurriendo a soluciones de low code para desarrollar procesos que identifiquen y automaticen la integración de información en el ERP. Nosotros ponemos a disposición Power Platform, nuestra suite de herramientas low code que incluye Power BI, Power Apps, y Power Automate, herramientas permiten a los usuarios, sin necesidad de perfiles técnicos especializados, crear aplicaciones personalizadas, automatizar flujos de trabajo y analizar datos de manera eficiente”, finaliza Juan Chinchilla, director de la Unidad de Negocio de Business Applications de Microsoft España.

### La seguridad en entornos basados en la nube

Para manejar la seguridad en entornos de ERP/CRM basados en la nube, las empresas deben adoptar un enfoque multifacético que aborde tanto la tecnología como la gestión de riesgos.

## La creciente importancia del ERP y el CRM



La creciente migración al cloud implica más frentes que atender, aumentando la complejidad operativa y la exposición a amenazas cibernéticas.

Para mitigar estos riesgos, es esencial implementar soluciones avanzadas de ciberseguridad que utilicen IA para automatizar y mejorar la detección de amenazas, reducir el tiempo de respuesta y realizar análisis predictivos.

Desde Microsoft ofrecen Copilot for Security, “nuestra solución de seguridad que utiliza IA generativa para analizar grandes volúmenes de datos y cerrar brechas de seguridad con mayor precisión. En un entorno donde el cibercrimen crece a un ritmo del 15% anual, superando a las economías de India y China, la seguridad de los

datos debe ser una de las máximas prioridades de las empresas”, detalla Chinchilla.

Además de la tecnología, las empresas deben seguir prácticas de gestión de seguridad rigurosas. Esto incluye la capacitación continua de empleados en ciberseguridad, la implementación de controles de acceso estrictos y la realización de auditorías de seguridad periódicas... En resumen, para Lozano Rochel, esta cultura de seguridad debe ser para todos los usuarios, “estas acciones de las empresas pueden ayudar a la gestión, pero en último término es el fabricante quien tiene gran parte de responsabilidad para garantizar la seguridad, por lo que resulta importante la elección del partner adecuado”.

## Portada

### Cómo elegir una solución ERP/CRM

A la hora de elegir una solución ERP/CRM podemos destacar tres factores: el primero es la propia empresa y su preparación; el segundo hace referencia al propio ERP, y el tercero se centra en el partner tecnológico.

Respecto al primero, la empresa debe hacer un análisis de la situación actual y sus áreas de mejora: una correcta identificación de la situación actual de la empresa y de las áreas o procesos que se quieren mejorar son el primer paso para la elección del sistema más

adecuado. “Es importante considerar que el liderazgo interno en el proceso de implantación de cualquier herramienta que suponga un cambio es fundamental y que parte del trabajo de este equipo interno es la liderar el cambio, incluyendo la gestión de las personas en este cambio”, incide Mirás.

En relación con las características del ERP, hay que tener en cuenta que las características funcionales, por supuesto, deben encajar con las necesidades, pero no solamente; también son importantes la escalabilidad, la seguridad y las garantías del producto. El ERP debe ser

### La creciente importancia del ERP y el CRM

el compañero de viaje de la empresa, por lo tanto, se debe pensar en el crecimiento de la compañía y en cómo el ERP puede acompañar en ese crecimiento.

Finalmente, respecto a la elección del fabricante o partner, es clave buscar un socio adecuado para garantizar el éxito en el proyecto. Una vez la gestión interna de la empresa determina la necesidad de implementar un ERP y prepara el equipo para implementarlo, hay que salir al mercado para buscar opciones.

También es importante que la solución elegida reciba actualizaciones y mejoras continuas para mantenerse relevante. “Mientras que la personalización puede ser necesaria, es preferible minimizarla para facilitar el mantenimiento y las actualizaciones”, destaca Ruiz.

Así como que el proveedor que lo desarrolle tenga la solidez, el conocimiento, la experiencia y la capacidad de innovación necesarias para estas soluciones. “En el caso de SAP, lleva más de 50 años recogiendo las mejores prácticas, cuenta con 400.000 clientes en todo el mundo, y sus soluciones abordan aproximadamente el 99% de las necesidades de las empresas de los diferentes sectores”, ejemplifican desde la compañía.



Portada

**La creciente importancia del ERP y el CRM**

**ERP personalizado o uno estándar**

La elección entre un ERP personalizado y uno estándar depende de las necesidades específicas de cada empresa. Un ERP personalizado ofrece la ventaja de adaptarse perfectamente a los procesos y requerimientos únicos de la organización, lo que puede mejorar la eficiencia y competitividad. Sin embargo, “su implementación puede ser más costosa y llevar más tiempo”, subrayan desde Zucchetti.

Por otro lado, un ERP estándar es más rápido de implementar y suele ser más económico, además de contar con actualizaciones y soporte continuo por parte del proveedor. Por lo que, la mejor opción depende de la complejidad de los procesos empresariales y del presupuesto disponible.

Sobre esto, difieren las opiniones, desde el Grupo Aitana-Opentix, dicen que, sin duda, optar por un ERP estándar con el menor número de personalizaciones necesarias para cumplir con los requisitos de negocio es la mejor opción en la mayoría de los casos.

“Un ERP estándar ofrece numerosas ventajas. En primer lugar, es mucho más sencillo de mantener y actualizar. Los proveedores de ERP estándar lanzan actualizaciones regulares que incluyen mejoras de funcionalidad, parches de



seguridad y cumplimiento con nuevos requisitos legales... Además, un ERP estándar tiende a tener un retorno de inversión (ROI) mucho más corto. Al minimizar las personalizaciones, se reduce el tiempo y los costes asociados con la implementación inicial, así como los costes continuos de mantenimiento y soporte. Esto permite a las empresas obtener beneficios más rápidamente y a un menor coste total de propiedad”, expresan.

En contraposición, desde Wolters optan por la combinación de ambos modelos, “de cara a las funcionalidades más transversales de un ERP, una solución estándar garantiza la puesta al día,

sobre todo en los cambios legales como la Ley Antifraude y la Ley Crea y Crece, que afectan a la facturación y obligan a una actualización continua de los ERP, que hasta ahora vivían un poco más al margen de las novedades normativas. En este sentido, contar con un estándar de mercado de un fabricante solvente en cambios legales es toda una garantía. Por otro lado, el ERP debe ser adaptable o conectable con otros módulos que solucionen el día a día de los procesos de la empresa, por complejos que estos sean”, recalcan.

Portada

La opinión del CIO | David Gràcia - **La creciente importancia del ERP y el CRM**

# David Gràcia

Corporate CIO de Eugin Group



## ¿Cuáles son los principales retos a los que os enfrentáis en Eugin con vuestras soluciones ERP/CRM?

Eugin Group, es uno de los principales grupos de reproducción asistida del mundo, con más de 35 clínicas de fertilidad en 9 países diferentes y donde la mayoría de esas clínicas vienen de un proceso de adquisición e incorporación al grupo en los últimos 3 años.

Uno de los principales retos, es precisamente que todas las clínicas en los diferentes países, compartan una misma plataforma de manera que se homogenicen procesos y podamos compartir información para acompañar al paciente en su tratamiento, si fuera necesario a lo largo de las distintas clínicas o especialistas del grupo.

Es por ello, que lanzamos la implantación del proyecto INTEGRA, que representa una iniciativa innovadora en la industria de Fertilidad para crear una plataforma end-to-end, basada en soluciones SAP, y que engloba todos los procesos de negocio, desde la captación, comunicación y seguimiento en el CRM, pasando por los procesos clínicos y médicos, o logísticos y de facturación del ERP.

## ¿En la nube u on-premise?

Yo soy partidario de nube y nuestro modelo así lo refleja ya que tenemos la mayoría de nuestras aplicaciones e infraestructuras en la nube, y aunque alguna aplicación sea on-premise, al final la tenemos en infraestructura cloud igualmente.

Esta estrategia, viene dada por el modelo de crecimiento de



## Portada

## La opinión del CIO | David Gràcia - **La creciente importancia del ERP y el CRM**

negocio tan acelerado y disperso que tenemos, ya que nos permite desplegar y gestionar aplicaciones o infraestructuras de una manera más ágil, flexible y global.

### **¿Es mejor un ERP personalizado o uno estándar? ¿Cuál es vuestra opción?**

Obviamente, cuanto más estándar siempre será mejor para garantizar una mayor simplicidad en el mantenimiento de nuestras plataformas ERP/CRM por el menor impacto en las evoluciones del fabricante, y es por ello por lo que siempre hacemos un esfuerzo en mantenernos lo más estándar posible.

Aun así, es también cierto que cada organización tiene sus singularidades, y que siempre que sean un valor competitivo y diferencial hay que hacer el esfuerzo en incorporarlas en tus procesos ERP porque precisamente van a poder ser palanca de ayuda a la organización en su crecimiento.

En nuestro caso, por ejemplo, hay procesos muy específicos del mundo de la reproducción asistida, como una herramienta de Matching, desarrollada sobre la plataforma estándar, que en base a parámetros genéticos y físicos nos permite proponer la mejor donante de óvulos para una paciente.

Eso sí, siempre se ha de intentar que esos desarrollos o personalizaciones, se realicen

teniendo en cuenta el máximo aprovechamiento de las funcionalidades estándar así como la integración con el ERP estándar, para precisamente favorecer que las actualizaciones del fabricante tengan el mínimo impacto posible.

### **¿Qué es lo más necesario en un ERP o en un CRM?**

En primer lugar, la Integración end-to-end del proceso, es decir, que todo el proceso este realmente integrado de tal manera que a medida que el proceso avanza, permita a los usuarios de los diferentes departamentos aprovechar toda la información introducida de manera previa para simplificar las acciones a realizar

Orientación al Dato, único y estructurado, sería en segundo lugar de importancia imprescindible. Único para simplificar y evitar redundancias, pero también estructurado para precisamente aprovechar toda la potencialidad de realizar acciones con el mismo.

En tercer lugar, destacaría la Experiencia de Usuario, en el uso del ERP o CRM, como el sistema facilita la usabilidad del mismo, simplificando pasos y evitando “clicks” innecesarios.

Por último, no olvidaría la capacidad del fabricante, en la Evolución del ERP/CRM, como de atento está a las necesidades de

las organizaciones para incorporar nuevas funcionalidades que mejoren y cubran las necesidades actuales o futuras.

### **¿Crees que la IA va a transformar el mundo de las herramientas de gestión? ¿Qué beneficios y riesgos puede aportar?**

El análisis de datos en el sector turístico es esencial para una toma de decisiones objetiva. No solo facilita la personalización de la experiencia del cliente, adaptando servicios y ofertas a comportamiento y preferencias, también permite anticipar tendencias y demandas futuras, a la vez que impulsa la innovación en productos y servicios para cubrir nuevas necesidades, así como la sostenibilidad.

Por otra parte, es clave para la optimización de la eficiencia operativa y la estrategia de precios, fortaleciendo la posición competitiva y ayudando a combatir el fraude y riesgos detectando patrones anómalos.

Sin embargo, para que el análisis de datos sea efectivo, los datos deben tener la calidad adecuada. Para ello deben ser precisos, completos, actualizados y consistentes, en estricto cumplimiento de privacidad y seguridad.

**iRobot®**

# Roomba®

Robot aspirador y friegasuelos

Descubre lo que  
Roomba® puede  
hacer por ti



Legalidad TIC

# Ciberespacio, inteligencia artificial y privacidad

JAVIER LÓPEZ, Socio de Écija Abogados

Privacidad es la palabra estrella que ha traído la inmersión tecnológica. Hasta ahora la cuestión de la protección de nuestra intimidad se había centrado en internet y las redes sociales, dictándose normativa específica para regular esta cuestión, en especial en la Unión Europea, destacando el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (GDPR).

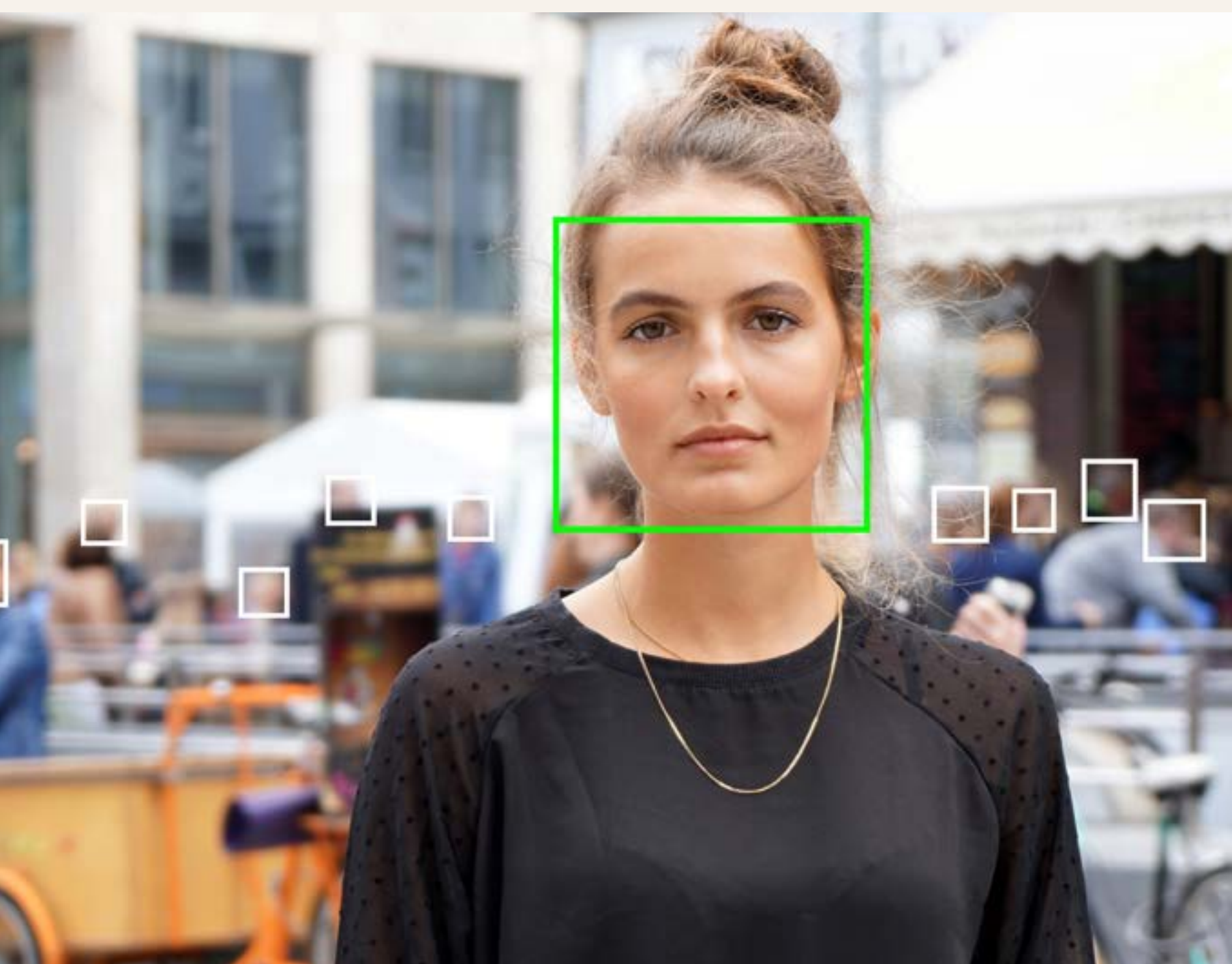
En esta línea, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictó la sentencia de 7 de diciembre de 2023, que supone un hito jurisprudencial en relación con decisiones automatizadas y su interacción con la protección de datos, adoptando un enfoque garantista al ampliar el alcance del artículo 22 del GDPR, responsabilizando, no solo al autor formal de la decisión, sino también a terceros que procesen datos, poniendo en valor el peso efectivo que tiene la decisión automatizada en la decisión final, incluso si formalmente parece humana o es adoptada por otro sujeto.

error, lo que crea una duda razonable sobre su intención de divulgar su contenido.

Asimismo, la sentencia 1353/2023 del Tribunal Supremo (Sala 1ª) de 3 de octubre de 2023 condenó a El Español al pago de una indemnización de 6.000 € por publicar una fotografía de un subteniente del Ejército del Aire en la que aparecía en un bar con amigos y su esposa, para ilustrar la noticia de la condena que se le había impuesto por masturbarse frente a una subordinada; al considerar que la difusión de la imagen no aportaba valor informativo y, por tanto, su difusión vulnera su derecho a la propia imagen.

Sin embargo, en relación con otra fotografía en la que aparece con sus compañeros militares en ropa de deporte, se estima que está amparada por el ejercicio legítimo de la libertad de información.

Por su parte, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) dictó la Resolución EXP202204461 de 22 de marzo de 2023 que condenó al pago de una sanción de 2.000 € a una comunidad de propietarios debido a que su Presidenta captó imágenes del monitor del sistema de videovigilancia y las difundió a los



En España son muchas las resoluciones que abogan por la protección de la privacidad. Recientemente, la sentencia 77/2023 de la Audiencia Provincial de Cuenca de 23 de mayo de 2023 condenó a una mujer por el envío a un grupo de WhatsApp de una conversación telefónica privada de su exmarido con los hijos menores que había sido grabada sin su consentimiento, por considerarlo un delito de revelación de secretos del artículo 197 del Código Penal. No se aplicó el subtipo agravado pues el archivo enviado se eliminó de forma casi inmediata (en el mismo minuto) y la propia acusada manifestó que envió el mensaje por

## Legalidad TIC

vecinos con comentarios despectivos por el Grupo de WhatsApp comunitario. Se sanciona a la Comunidad de Propietarios por ser la responsable del tratamiento de los datos al haber instalado el sistema de videovigilancia, y debido a que los vecinos fueron conocedores de los hechos.

Por su lado, Estados Unidos, aparentemente permisivo ante estas cuestiones, también adopta medidas cuando percibe una potencial amenaza. En efecto, las porfías entre EE.UU. y TikTok no son nuevas, habiéndose acusado a esta de servir a fines espurios para su país de origen (China), en particular para obtener datos de los ciudadanos norteamericanos de forma indebida.

Y en abril de 2024 se ha dado un paso más con la ley que obliga a vender la aplicación a un tercero antes del 19 de enero de 2025, lo que la red social considera inconstitucional porque se limitaría la libertad de comunicación de sus 170 millones de usuarios en ese país, habiendo interpuesto una reclamación ante la Corte de Apelación del Distrito de Columbia.

Pero ha llegado la Inteligencia Artificial (IA), y con ella un nuevo escenario que amenaza nuestra intimidad, tanto la verdadera, como aquella que puede ser recreada gracias a esta tecnología que, aunque no sea auténtica, puede tener una apariencia tan veraz que su distinción de la

original sea prácticamente imposible, con lo que los efectos perniciosos se producirían igualmente como, por ejemplo, ocurre con los deep nudes.

En este sentido, en marzo de 2024 OpenAI lanzó su nuevo sistema de IA generativa llamado “Voice Engine”, capaz de clonar la voz de una persona escuchándola 15 segundos, que aventura muchas aplicaciones, como leer cuentos a niños con una voz familiar, conversar en tiempo real con personas que hablen otros idiomas o doblar películas con el mismo tono de voz que el actor original. Pero también podría usarse para hacer suplantaciones de identidad, generando audios fake como instrumento para cometer estafas y fraudes.

Para no quedarse atrás, en abril de 2024, Elon Musk ha puesto a disposición de los suscriptores de la red social X (antes llamada Twitter) un sistema de IA llamado “Grok-1.5v” capaz de analizar imágenes de fotografías, capturas de pantalla, documentos, etc., superando la versión anterior, que solo podía interactuar con textos, gracias a su capacidad para procesar información visual.

Y, otra vez OpenAI, en mayo de 2024 anunció un nuevo sistema de IA llamado “GPT-4o (omni)”, capaz de interactuar con audios, imágenes y texto, facilitando una interconexión entre la persona y el ordenador con gran rapidez

## Estafas en redes sociales y criptomonedas



y precisión, de forma que prácticamente se iguala el tiempo de respuesta humano en una conversación; incorporando técnicas de seguridad mediante el filtrado de datos y sistemas de barreras a la salida de voz.

Y tratando de dar respuesta a esta inquietud, esta es una de las grandes cuestiones que aborda el reciente Reglamento de Inteligencia Artificial (“IA Act”) de la Unión Europea ratificado el 21 de mayo de 2024, siendo uno de sus principios básicos la gestión de la privacidad y de los datos, en el sentido de que los sistemas de IA se deben desarrollar y utilizar de conformidad con normas en materia de protección de la intimidad y de los datos, al tiempo que tratan datos que cumplen normas estrictas en términos de calidad e integridad.

Mujeres TIC

# Marta Piedrafita

## Country Manager de Osapiens para Iberia



**Fecha de nacimiento:** 16/11/1974

**Hijos:** una hija

**Hobbies:** viajar, gastronomía, esquí y remo

**Estudios:** Bachelor in Communication, Emerson College; Master en E-commerce Business and Technology, UC Berkeley; Programa de postgraduado en Understanding and Predicting Technological Innovation, MIT; Postgrado Business management IESE; Chief Sales Officer Postgraduate, Business Sales School

### ¿Cómo llegó al mundo TIC?

Siempre he sido una apasionada de la tecnología tanto en el ámbito personal como en el profesional. Me he formado especializándome en tecnología y ventas SaaS; y continúo formándome constantemente porque me apasiona.

Empecé mi carrera en Medios en el área de digital y desde ahí di el salto a Microsoft. Trabajar para una compañía como Microsoft, además de ser un lujo es una oportunidad única porque permite aprender muchísimo, pero en especial qué es la innovación y su aplicación a la vida real. Tuve la gran suerte de trabajar allí casi 11 años que suponen el equivalente a 4 masters ni más ni menos, aprendiendo de grandes profesionales en un entorno muy competitivo.

### ¿Qué es lo que más valora de su trabajo?

El equipo humano con el que trabajo: su talento, su personalidad, su garra y su optimismo pragmático para ayudar a enfrentar desafíos desde la visión de la tecnología. Y, por supuesto, ver que la tecnología es capaz de cambiar vida y hacer que las empresas sean más transparentes en un proceso que hace tiempo se inició en Europa y que todavía nos llevará algunos años en completar.

### En su opinión ¿qué es lo que falla para que las mujeres no apuesten más por el estudio de carreras STEM?

Las jóvenes encuentran dificultades al optar por carreras STEM por diversos factores como la falta de referentes femeninos, la percepción social de que ciertas disciplinas son más "masculinas" y otras más "femeninas, pero por suerte esto parece que ya está cambiando. También influye la escasa concienciación sobre la importancia de la diversidad en STEM que puede suponer barreras significativas. Aun así, creo que comenzamos a ver avances y cambios que ser irán reflejando en las nuevas generaciones, pero es lento, mucho más de lo que ninguna de mis compañeras generacionales y yo hubiéramos esperado.

## Mujeres TIC

## Marta Piedrafita, Responsable de Partner Sales para AWS en el Sur de Europa

### ¿Cree que existe el “techo de cristal” en las empresas TIC? ¿Cuál debería ser la solución?

Sigue existiendo y, poco a poco, se van derrumbando algunas barreras, pero nos queda mucho por hacer.

Creo sinceramente en los grandes mentores que eliminan cualquier barrera, en los referentes y en el talento, y sobre todo en nosotras. Pero la solución pasa por saber valorar el talento indistintamente de si eres hombre o mujer. Y, por supuesto, entender la diversidad como un valor al alza que ofrece ángulos de visión que enriquecen a la empresa y consiguen mejores resultados siempre. Las empresas bien diversificadas tienen una cultura más rica que consigue alcanzar de una forma más hábil y más ágilmente sus grandes metas.

### ¿Una política de cuotas puede resolver el problema?

La política de cuotas es un elemento de fuerza mayor y aunque no creo en ello, si puede verse como algo necesario en algunas organizaciones donde ninguna otra vía esté funcionando. Pero está demostrado que se puede llegar a la diversidad sin forzarlo a través de este camino.

Me gustaría pensar que un buen mánager entiende la diversidad como la mejor estrategia para lograr los objetivos de su equipo. Pero vemos constantemente paneles en los que todos

los asistentes son hombres, mesas redondas donde sucede lo mismo...y me cuesta pensar que no se identifique el talento femenino para ofrecer también en estos entornos una visión diversa y enriquecedora que demuestre a todos lo que ello representa.

### ¿Cree que la conciliación de la vida laboral-familiar es el principal reto para las mujeres? ¿Qué habría que hacer para mejorar este apartado?

Sí, sigue siéndolo. Es muy difícil progresar y estar a niveles de alta competitividad y hacerlo compatible con tu vida y tus hijos. Es importante contar con apoyos o buscarlos si está en tu mano, y tener una pareja que entiende que es una labor de dos. Eso es una suerte que tengo y que valoro mucho. Hay miles de empresas que no entienden el peso que tiene una mujer en la familia y lo que supone tener hijos. Ese proceso nos cambia profundamente. Cuando tienes un hijo ya no eres la misma persona ni para ti ni para el mundo. Y aunque no afecta a tu talento y forma de trabajar, durante unos años te desdoblas varias veces sin darte cuenta para hacer lo que hacías y poder desempeñar tu labor de madre y de profesional, y esa etapa a pesar de ser enormemente enriquecedora, es compleja de gestionar. Te haces más dura, mas resistente, más firme en todo.

Yo he tenido que tomar muchas decisiones por mi

hija, pero no me arrepiento de ninguna de ellas, y puedo decir que con gran suerte casi siempre he contado con los apoyos que he necesitado, y eso no tiene precio.

### ¿Qué es lo que más valora de su empresa con respecto a la integración de la mujer?

Es muy simple: la capacidad de entender que la paridad no es una métrica, si no una aportación de valor, donde quien más gana no somos nosotras, sino la propia “osapiens” con ello. La organización entiende a las “personas” y no diferencia por “sexos”, entiende talento y entiende diversidad como un elemento que forma parte de la dinámica que nos hace crecer.

### Un 35% de alumnos no logra ni acabar el bachillerato ni la FP equivalente, ¿está en la educación el problema de la falta de perfiles especializados?

Más bien creo que está relacionado con la educación actual de las nuevas generaciones. A mí me enseñaron a no rendirme con nada, a luchar. Hoy parece que todo es fácil, que se consigue con poco esfuerzo, que con 4 fotos y un Instagram ya has triunfado; y realmente nada ha cambiado. Todo requiere el mismo esfuerzo o más. La capacidad de lucha es algo que se enseña y se educa en casa. La garra, las ganas no vienen de serie, se enseñan, se aprenden.

## Un CIO en 20 líneas



# "Si no hay gobernanza no tienes control y si no tienes control aumentarás el riesgo"

**Manuel Asenjo**

*CIO de Broseta Abogados*

### ¿A qué se dedica la parte principal del presupuesto de TI de la empresa?

Este año se ha dividido en tres partes, por un lado la ciberseguridad que en los dos años que llevo ha sido el foco más importante y empieza a estar estable por otro lado tenemos un gestor documental que se lleva una parte importante y por último en afinar la explotación de los datos principalmente de gestión.

### ¿En qué área se está invirtiendo más este año?

Este año se está invirtiendo mucho en explotar los datos de gestión según las necesidades del despacho, aunque esto es el principio de un camino que está por venir y cómo no en ciberseguridad que sigue siendo un foco importante.

### ¿Qué proyecto es del que está más satisfecho?

El proyecto de mejora de la ciberseguridad del despacho. Es un proyecto que no se hubiera logrado sin el apoyo de la dirección y del gran equipo que tengo. Luego tengo un proyecto particular profesional que es la niña de mis ojos. Hace años, cuando estaba en otro despacho cómo responsable de tecnología, me encontraba con que había momentos en que tenía dudas técnicas y de gestión sobre las diferentes soluciones y herramientas principalmente. Era complicado tomar algunas decisiones sin ayuda o sin tener feedback de algún compañero que me entendiera y comprendiera el sector.

**Fecha de nacimiento:** 25/05/1970

**Estado Civil:** Casado

**Hijos:** 2

**Hobbies:** Deporte (pádel, baloncesto), leer, ver series...

**Estudios:** Lo máximo algún que otro máster ;-)

**Personas a su cargo:** Tengo tres perritos cada uno con su historia.

**Antigüedad en la empresa:** En Broseta dos años, en el sector 10 más.

**Trabajos anteriores:** Emprendedor, director técnico, IT Manager, Operador AS-400...

## Un CIO en 20 líneas

Pensando en que hacer, decidí montar una comunidad de responsables de IT de despachos de abogados. Escribí a unos cuantos por LinkedIn sin recibir respuesta alguna. Un día en un evento reconocí en una identificación, el nombre de otro despacho y sin pensarlo dos veces abordé a la persona. Me escuchó el planteamiento y le pareció buena idea e intercambiamos contactos. Al poco hice en otro evento y así nació IT Legal Spain en Telegram. Actualmente somos cuarenta miembros de casi una treintena de despachos. Los hay grandes y pequeños, nacionales e internacionales. Está siendo muy bonito verlo crecer.

### **Si le pusieran todos los beneficios de la empresa a cargo del depto de TI, ¿qué implementaría?**

Puestos a soñar, algunas soluciones de seguridad adicionales, un buen programa ERP con un buen CRM y una implantación limpia y eficiente y por supuesto alguna persona más en el equipo.

### **¿Qué retos tiene un sector como el suyo?**

La gestión y securización de los datos principalmente de clientes, la pérdida reputacional y la resiliencia. Por otra parte, cada vez los responsables de los despachos tienen más claro que hay que invertir en tecnología y ciberseguridad para gestionar esos retos.

### **Lo de extraer el valor del dato, ¿está impidiendo que se cumpla con la legislación?**

Tristemente sí cuando debiera ser al revés. La legislación debería impedir que se extrajera el valor de algunos datos principalmente sin el consentimiento de los afectados. Esto lo tengo muy interiorizado principalmente por el sector en el que me encuentro.

### **¿En la nube u on-premise?**

Rotundamente cloud, hace años me declaré enemigo de los hierros. Fuera de bromas, todo lo que tienes en una nube, si te lo puedes permitir, estará más seguro y disponible. Lo de la seguridad muchos me dirán que es discutible, pero con nuestro presupuesto y capacidades es la mejor opción sin duda.

### **¿La gobernanza, el riesgo y el cumplimiento debe ser prioritario para las empresas?**

Por supuesto, si no hay gobernanza no tienes control y si no tienes control aumentarás el riesgo y si asumes un riesgo excesivo, según las nuevas normativas estarás fuera de cumplimiento.

### **¿Están utilizando la IA en Broseta? ¿Para qué? En el caso de no usarla, ¿se están planteando hacerlo?**

En Broseta hemos pasado ya por varias fases, en primer lugar, la idea de generar repositorio propio con capa de LLM. Según pasó el tiempo no salían las cuentas en cuanto al retorno y coste de la inversión. Actualmente estamos probando diferentes herramientas, Chat GPT

## Manuel Asenjo, CIO de Broseta Abogados

Plus, Perplexity, Copilot así como otras más específicas del sector, pero aún no hemos encontrado la que nos seduzca del todo. Seguiremos muy atentos.

### **¿Sustituirá una máquina a un abogado?**

Si y NO, es decir para tareas rutinarias y de poco valor técnico sin duda, eso ya pasa con los gestores de formularios y con las automatizaciones de procesos. Pero preparar una estrategia, llevar un caso hasta sus máximas consecuencias y defenderlo en una sala de vistas, eso sólo lo puede hacer un humano. Posiblemente en un futuro con mucha ayuda de herramientas, pero mientras haya un humano enfrente que perciba los metadatos, los movimientos, los gestos y todo lo demás y sobre todo exista un juez humano habrá abogados.

### **¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta un CIO de un despacho de abogados?**

Explicarse de manera sencilla y entendible, la comunicación. Puedes ser el mejor analista del mundo, el mejor CIO, el mejor técnico, pero si no te explicas en términos que sean entendibles por los responsables del despacho no conseguirás que te provean de lo que se necesita para conseguir los objetivos del área que sea. Esto vale para todas las ramas, ciberseguridad, gestión, sistemas... todas.





## Aplicación Práctica

# Towa Pharmaceutical se apoya en Colt para renovar su infraestructura de comunicaciones

Tras la adquisición de Towa Pharmaceutical, compañía líder en medicamentos genéricos en Japón, y en línea con su plan de internacionalización, se constituyó Towa International, un holding que opera en mercados internacionales. En este contexto, Towa tuvo que desvincularse de los servicios informáticos heredados e implantar una nueva infraestructura de comunicaciones en un tiempo récord. Colt apoyó a la compañía en la conexión de sus sedes en España, Italia y Portugal, así como en la eliminación de recursos locales, desde servidores hasta centralitas.

Marc Carbonés Gironella, director de Tecnología y responsable del soporte al usuario final de Towa International, explica cómo se desarrolló el proyecto, cuyo éxito se basó en la flexibilidad y adaptabilidad a la situación.

### El proyecto

En menos de un año, el nuevo equipo de IT de Towa International se independizó tecnológicamente del antiguo propietario. De acuerdo con las condiciones de la compraventa, el anterior propietario debía ofrecer la provisión de servicios informáticos por un tiempo limitado, pero Towa necesitaba una infraestructura a medida y la migración debía producirse en el menor tiempo posible.

El proyecto consistía en dotar de infraestructura de comunicaciones de voz y datos a unos 900 usuarios, entre la planta de producción de Martorelles (Barcelona), que emplea a 700 personas, y las oficinas en Italia y Portugal. Este personal se integró en Towa Pharmaceutical, cuyo negocio es el desarrollo y suministro de medicamentos genéricos de alta calidad.



Marc Carbonés Gironella describe el reto: “Teníamos que desplegar toda la infraestructura desde cero, incluidas las comunicaciones de voz y datos, tanto las que Colt puede proporcionar como las internas, así como toda la infraestructura de servidores y las aplicaciones”.

Los servidores y servicios de la empresa se alojaban en dos centros de datos cerca de Barcelona, y las diferentes oficinas contaban con múltiples recursos locales. A partir de la compra en febrero de 2020, en abril se incorporaron Carbonés y el nuevo CIO, Israel Remuzgo, que

## Aplicación Práctica

formó un equipo completo de IT y el 31 de marzo del año siguiente dejaron de usar los sistemas informáticos del antiguo propietario. “Mucha gente, incluidos proveedores externos, nos decían que íbamos demasiado rápido, pero Colt no fue uno de ellos. Nos apoyó, entendió nuestras necesidades y, gracias a ellos y a otros proveedores, pudimos llevar a cabo la implantación y desvincularnos de la infraestructura heredada en menos de un año”, explica Carbonés.

La compañía tenía por delante el desafío de implantar una conectividad internacional de voz y datos, y desarrollar servicios de colaboración y aplicativos SaaS. Colt proporcionó el acceso a Internet, la red SDWan para sus sedes en España, Italia y Portugal, y el servicio Cloud SBC de telefonía en la nube con Microsoft Teams.

“No hemos tenido ninguna limitación en nuestras decisiones. Eliminamos los servidores locales y las centralitas telefónicas de las oficinas centralizándolo todo en el data center. Para esto, se necesita una buena red de comunicaciones que garantice que no haya resistencia por parte de los usuarios. Esto es más estricto todavía en las comunicaciones de voz, donde el tiempo de respuesta debe ser mínimo”, destaca Carbonés.

El reto incluyó poner en marcha una red segregada del antiguo propietario y gestionar todos los

## Towa Pharmaceutical se apoya en Colt para renovar su infraestructura de comunicaciones

recursos del nuevo equipo de IT. “Colt entendió rápidamente nuestras necesidades y ejecutó con velocidad. No tuvimos ninguna incidencia en esta parte de los servicios IT, que son comunicaciones corporativas y acceso a Internet”, relata Carbonés.

La renovación de la telefonía fue otro hito del proyecto. Las oficinas de Martorelles, Lisboa y Milán contaban con centralitas físicas, y la compañía fue de las primeras en sustituirlas por servicios de voz en la nube usando Microsoft Teams y la infraestructura de telefonía de Colt, proporcionando a todos los usuarios número directo y atención telefónica con operadora automática.

La migración de servicios a la nube y la deslocalización del trabajo, en plena pandemia, implicaron complejidades en la gestión de las comunicaciones y la seguridad, donde Colt se ganó la confianza de Towa. “Colt es de los pocos operadores que puede prestar servicio a nivel global con una calidad muy reputada. Este también es un valor estratégico. Teníamos la posibilidad de trabajar con las principales Telcos de cada país pero poder colaborar con una operadora global con servicio directo simplifico enormemente el proceso”, apunta Carbonés.

Además del rendimiento y operatividad, Carbonés destaca otros factores: “Como empresa farmacéutica, debemos cumplir



diversas regulaciones y Colt dispone de todas las certificaciones de seguridad, calidad y medioambientales, lo cual es crucial para nosotros”.

En el futuro, Towa planea mejoras en la planta de Martorelles, como la implementación de fibra por caminos independientes, y sigue expandiéndose internacionalmente, con operaciones en diferentes países. “Valoramos mucho la proximidad de Colt y su esfuerzo por entender nuestras necesidades y adaptar los servicios. No hemos parado de evolucionar, añadiendo servicios profesionales para que no tengamos que montar un equipo interno. No nos preocupamos por las comunicaciones, tanto de voz como de datos”, concluye Marc Carbonés Gironella.



## Tendencias

# Cómo proteger la resiliencia de los datos contra las amenazas de la IA

DAVE RUSSELL, Vicepresidente sénior de estrategia empresarial y director de tecnología de Veeam

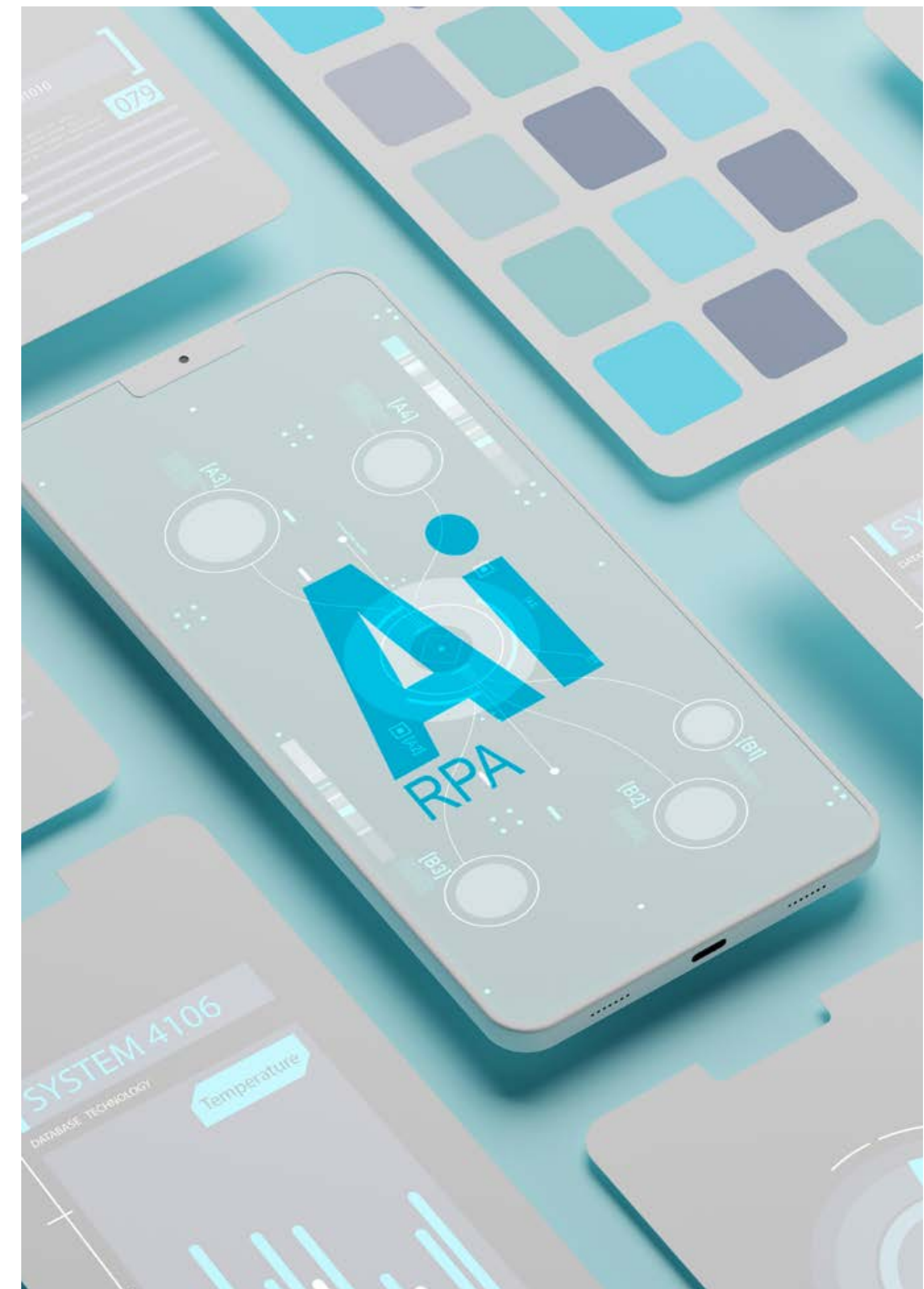
La inteligencia artificial (IA) ha reconfigurado el panorama de la ciberseguridad, poniendo a las empresas en peligro de sufrir ataques cada vez más sofisticados. La capacidad de la IA para cotejar patrones de múltiples fuentes y generar deep fakes más realistas ha hecho que la ingeniería social sea más compleja y difícil de identificar. Las herramientas automatizadas impulsadas por la IA también han facilitado a los actores maliciosos la implementación de ataques a gran escala a velocidades sin precedentes.

Según el Informe sobre las Tendencias de Protección de Datos de 2024 de Veeam, más de ocho de cada 10 organizaciones en Asia Pacífico y Japón (APJ) sufrieron al menos un ataque el año pasado. Además, sólo 6 de cada 10 servidores afectados pudieron recuperarse dentro de un plazo aceptable después de una crisis. Las empresas necesitan urgentemente adoptar estrategias para protegerse contra amenazas en evolución. La preparación para la recuperación ante el desafortunado caso de que se produzca un ataque es una necesidad.

Si bien la complejidad de la IA puede parecer desalentadora, defenderse contra las amenazas de la IA supone un enfoque similar al empleo de estrategias para protegerse contra cualquier amenaza de ciberseguridad. Las prácticas fundamentales de ciberhigiene, incluida la autenticación multifactor (MFA), la capacitación en phishing y la gestión de parches, siguen siendo fundamentales para protegerse contra las amenazas de IA. Si bien es un desafío para las empresas mitigar todos los riesgos digitales, es importante alejarse del enfoque de todo o nada. Las mejores prácticas digitales, como las más básicas, pueden contribuir en gran medida a reducir el riesgo y el impacto de un ataque.

## Aprovechar las estrategias de IA para contrarrestar

A medida que más empresas comienzan a aprovechar la IA, deben usarla simultáneamente para mejorar la detección y visibilidad de amenazas. Por ejemplo, los algoritmos que utiliza la IA para analizar el tráfico de la red y detectar comportamientos inusuales pueden ayudar a descubrir actividades maliciosas e iniciar



## Tendencias

medidas preventivas. La IA también puede mejorar la gestión de parches mediante la identificación de vulnerabilidades de alto riesgo y la priorización de la corrección. Además, la analítica impulsada por IA puede proporcionar información valiosa sobre las amenazas emergentes e incitar a las empresas a reforzar áreas específicas de seguridad de forma proactiva. La asociación de Veeam con Microsoft se centra en ofrecer esto a los clientes, mediante la integración de Microsoft Copilot para el análisis automatizado de datos, lo que hace que sea más fácil y rentable visualizar los datos y generar información procesable.

A medida que la tecnología de IA avanza y se vuelve más accesible, podremos ver un cambio hacia los grandes modelos de lenguaje (LLM) de propiedad privada. Los LLM privados permiten el control de las entradas y salidas, garantizando que la información confidencial se mantenga dentro

## Cómo proteger la resiliencia de los datos contra las amenazas de la IA

de la red corporativa, que las salidas incorporen la jerga técnica adecuada y que el modelo se alinee con las regulaciones locales. Los algoritmos también pueden identificar anomalías con mayor precisión cuando el LLM se adapta al panorama de datos único de la organización.

Ante la rápida evolución de las amenazas, las empresas también deben contar con una sólida estrategia de copia de seguridad y recuperación que garantice la resiliencia de los datos. La resiliencia permite a las organizaciones mantener un control absoluto cuando se encuentran con manipulaciones o daños impulsados por IA, lo que proporciona una red de seguridad y protección contra el tiempo de inactividad prolongado después de un ataque.

De manera preocupante, el Informe de tendencias de ransomware de Veeam 2023 encontró que en casi todos los eventos cibernéticos, los actores maliciosos intentaron atacar los repositorios de backup, lo que significa que los respaldos deben estar presentes y sobrevivir a los ataques. Esta es la razón por la que Veeam respalda la regla de copia de seguridad de datos 3-2-1-1-0, que recomienda mantener al menos tres copias de sus datos en dos medios diferentes, con al menos una copia fuera online y al menos una copia fuera offline, air-gapped o inmutable. Las copias de seguridad también deben verificarse sin errores, lo que significa que son legibles y recuperables de forma fiable.

Las empresas también deben considerar estrategias para contener la propagación de actividades maliciosas y minimizar el impacto de los ataques. Por ejemplo, el movimiento lateral, el acto de obtener acceso a otras áreas de una red después de obtener acceso inicial, es una técnica de ataque común que la IA puede acelerar. Las políticas de segmentación de datos que dividen las redes en segmentos aislados pueden limitar este tipo de movimiento, reduciendo así la superficie de ataque y el impacto.



Tendencias

# La importancia de la orquestación de datos en la ciberseguridad

PAOLA SÁNCHEZ RAMÍREZ, Gerente de Marketing en Onum

Es muy importante seguir una serie de pasos proactivos para detectar la posibilidad de ciberataques en los sistemas informáticos de una empresa —ya sea una multinacional o de un tamaño mucho menor—. En este sentido, hay muchas formas de reforzar las defensas de los implementos de ciberseguridad como: instalación de Firewalls, protección de identidad multi-factor, tener contraseñas variadas para cada usuario en cada aplicación y muchas otras más.

Si bien, desafortunadamente, esto no impide la probabilidad de un ataque. Por ello, para reforzar más los sistemas hay muchas otras herramientas. Una de las más notorias en la actualidad es la orquestación de datos en tiempo real. Con un orquestador de datos se pueden implementar alertas para cualquier anomalía, ya que estas se pueden realizar a la



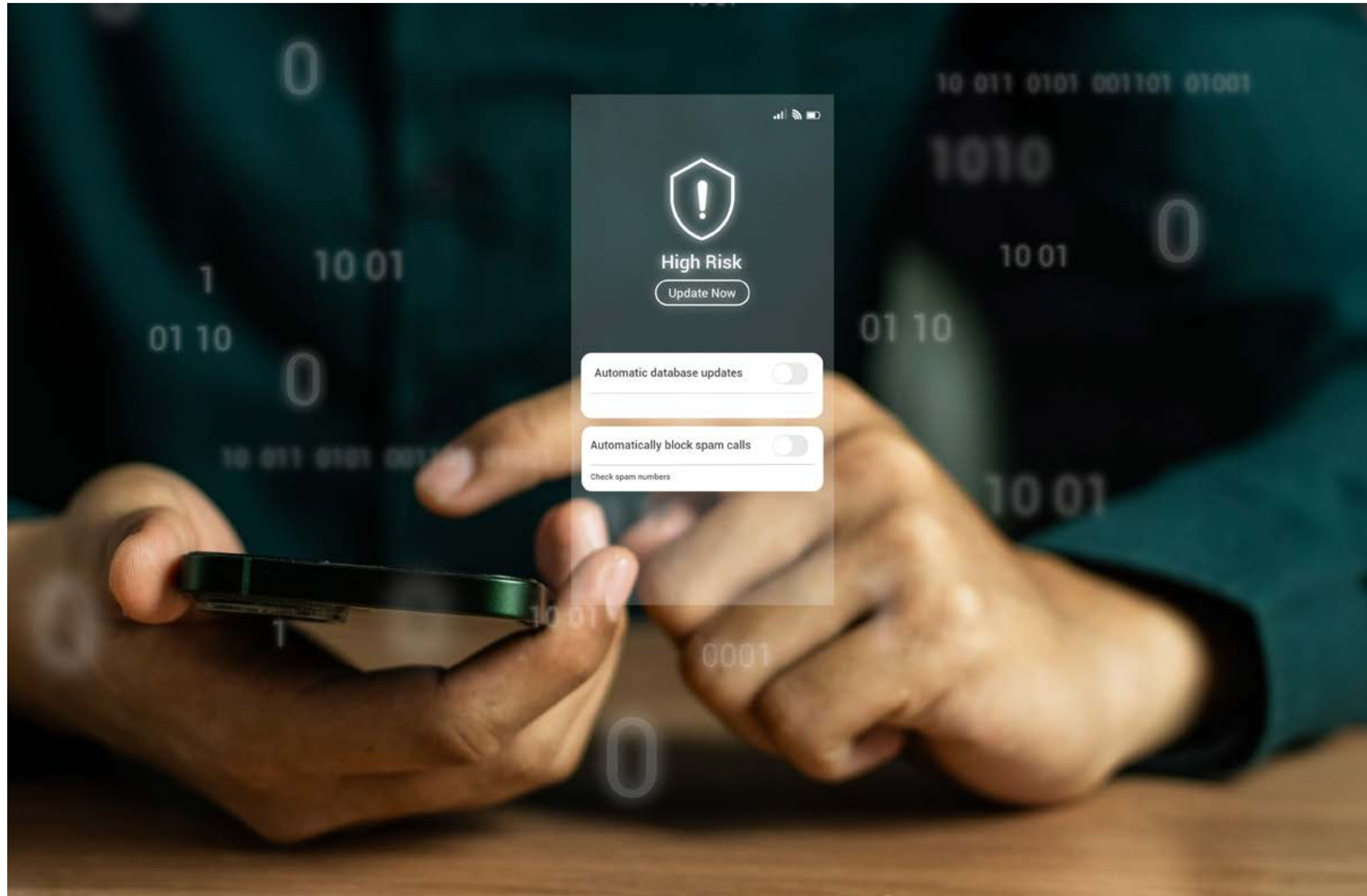
hora de transferir los datos desde el lugar de su origen hasta su almacenamiento o destino final. Este proceso da al personal de informática de cualquier empresa, la posibilidad de tener más tiempo para prevenir cualquier ataque antes de que sea más complicado.

**LA ORQUESTACIÓN DE DATOS EN LA CIBERSEGURIDAD**  
Algunos de los beneficios de esta práctica son:

**Detección temprana de anomalías.** Al monitorear y analizar los datos en tiempo real, se pueden detectar patrones inusuales o actividades sospechosas que puedan indicar un posible ciberataque y como consecuencia, prevenirlo. Automatizar estas funciones en una herramienta de orquestación de datos solo es posible si el ojo avizor de esta herramienta puede captar anomalías en tránsito

Tendencias

La importancia de la orquestación de datos en la ciberseguridad



**Correlación de eventos y análisis de amenazas.**

La orquestación de datos en tiempo real permite integrar y correlacionar información de múltiples fuentes como los registros de sistema, tráfico de red, registros de aplicaciones, entre otros casos de uso. Esto ayuda a los analistas de seguridad a obtener una visión más completa de la situación y a identificar más fácilmente posibles amenazas y vectores de ataque

**Automatización de respuesta y mitigación.**

Con la orquestación de datos en tiempo real, se pueden identificar problemas a tiempo para poder implementar procesos automatizados de respuesta a incidentes, aislar dispositivos comprometidos o aplicar actualizaciones de seguridad. Se reduce el tiempo de respuesta y mejora la eficacia de las medidas de mitigación, lo que limita el impacto de los ciberataques

**Visibilidad y toma de decisiones informadas.**

Como dice el refrán: Saber es poder. Así que, es importante tener una visión integrada en tiempo real del estado de la infraestructura y las amenazas. Al recibir datos y actividad de distintas fuentes, es importante tener esa vista de águila implementada en los procesos de observación y orquestación de datos. De esta forma los equipos de seguridad pueden tomar decisiones más informadas y estratégicas para fortalecer la postura de seguridad

**Mejora continua y aprendizaje.**

Los datos orquestados en tiempo real permiten a los equipos de seguridad identificar patrones, tendencias y vulnerabilidades recurrentes. Con esto, pueden utilizar información para mejorar continuamente las estrategias de seguridad, actualizar controles, y capacitar al personal de manera más efectiva.

En definitiva, como podemos ver, todas estas medidas son preventivas. La orquestación de datos en tiempo real, junto con otras medidas de seguridad, puede lograr una poderosa combinación que permite ayudar a alertar sobre un posible problema para poder solucionarlo a tiempo y evitar consecuencias mayores.

Tendencias

# La pirámide de Maslow aplicada a la transformación digital

BILL WAID, responsable de tecnología en FICO

Los responsables de negocio se preguntan en muchas ocasiones cuánto cuesta conseguir la transformación digital, una pregunta aceptable, pero que claramente no tiene respuesta: de la misma manera que no se puede garantizar el amor, la salud o la felicidad, tampoco se puede asegurar que una empresa haya llegado al punto idóneo de transformación digital. Se trata de un proceso metódico de mejora continua, un viaje sin destino final, aunque con señales de dirección.

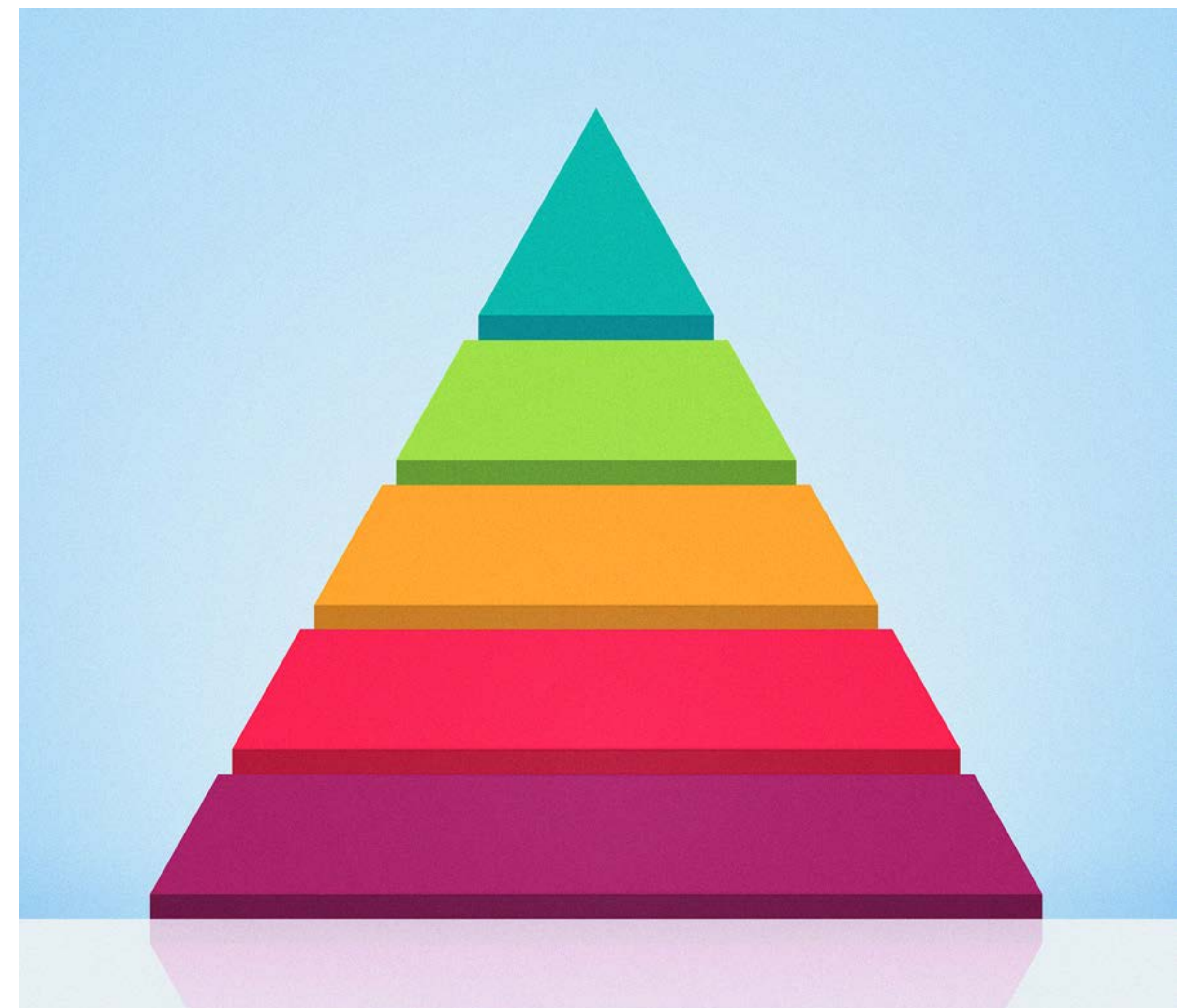
En realidad este viaje hacia la transformación digital es algo parecido a la pirámide de necesidades de Maslow que todos hemos estudiado en el colegio. Todas las personas van subiendo por la pirámide para ir satisfaciendo sus necesidades, pero no se puede pasar de escalón hasta colmar las exigencias del peldaño previo. En el caso de la transformación digital, el 91 % de las empresas, prácticamente todas las entidades financieras y de seguros y las telcos, cuentan con una estrategia de transformación digital. Pero muy pocas admiten tener actualizado su potencial y se quedan atascadas en el camino debido a que no son capaces de colmar las complejidades de las etapas previas.

## MASLOW EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La pirámide de Maslow de la transformación digital se sustenta en la infraestructura que permite comenzar el viaje; el siguiente escalón incorpora la confianza y la seguridad; después pasa a la colaboración y al trabajo en equipo y salta después a las sinergias para llegar a la cúspide, donde se encuentra la madurez digital.

Igual que en la teoría psicológica, el fracaso a la hora de llegar al vértice superior es resultado de no haber sabido superar los escalones previos.

Si la organización no cuenta con la confianza de sus profesionales ni con una estrategia de seguridad global, no se puede mejorar la colaboración; y sin colaboración no existe trabajo en equipo. Sin trabajo en equipo, se mantienen los silos en la organización, por lo que no se trabaja aprovechando sinergias para mejorar la experiencia de los clientes.



## Tendencias

En el caso de la transformación digital de las compañías financieras y de seguros, las organizaciones deben empezar desde lo más bajo para crear una infraestructura sólida, y... malas noticias: esto es algo que no se puede comprar sin más. IDC ha anunciado una proyección de inversión de 10 billones de dólares en transformación digital entre este año y el próximo, pero según McKinsey, BCG, KMPG

y Bain&Company, solo el 18% de las empresas alcanzarán sus metas de transformación digital en estos dos años.

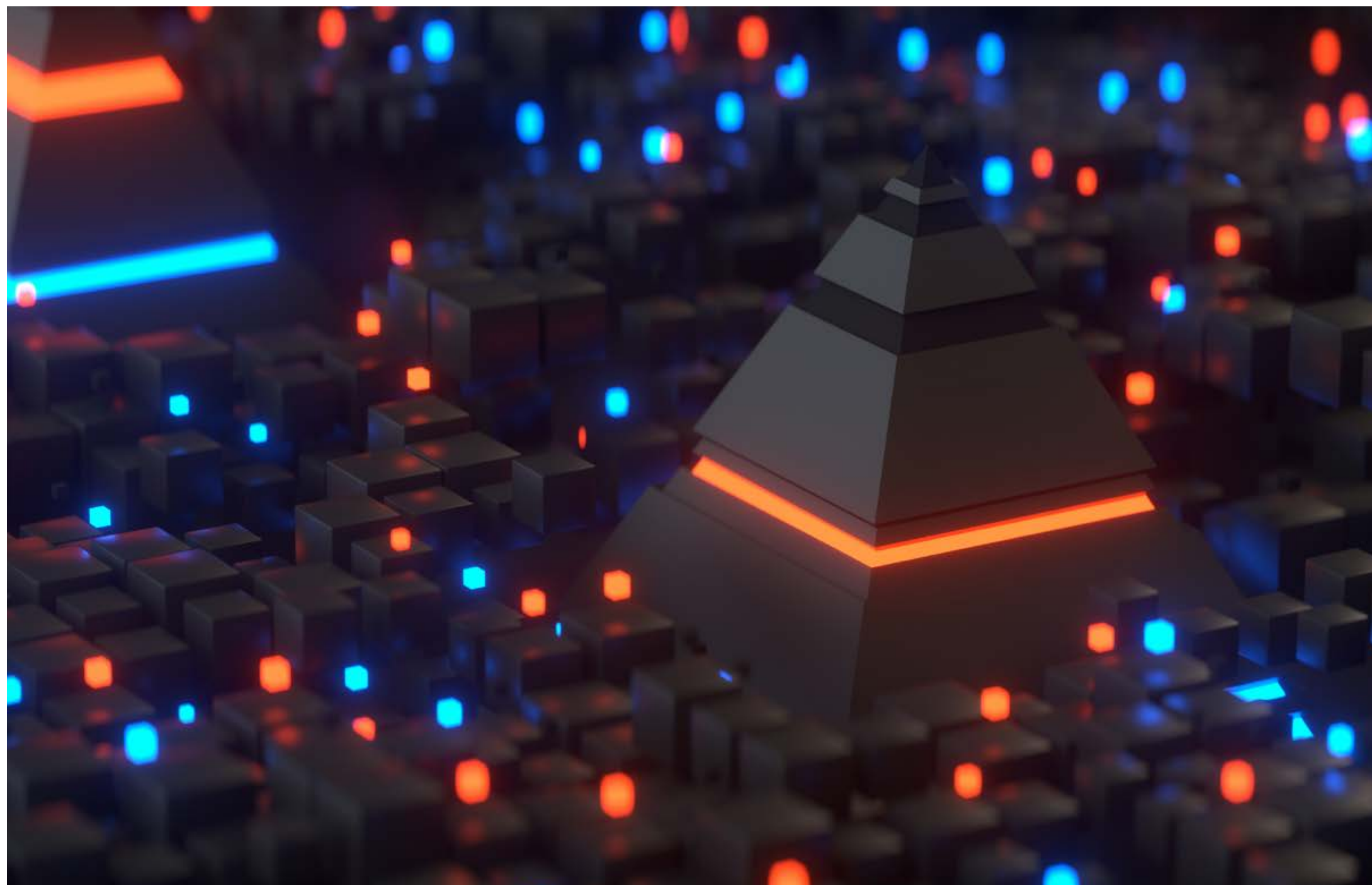
Y los objetivos en el caso de las entidades financieras y de seguros son claros: aumentar negocio y mejorar las ratios de eficiencia. Esto ocurre cuando se crea una cultura centrada en el cliente que alinea personas, procesos y tecnología

## La pirámide de Maslow aplicada a la transformación digital

en todas las áreas de la organización para crear experiencias hiperpersonalizadas y globales.

Cuando se logra, este conocimiento aplicado y compartido se suele denominar “red de inteligencia empresarial”, el equivalente a la “autorrealización” que encontramos en el punto más alto de la pirámide de Maslow. Este concepto no es más que el hecho de que toda la información sobre cada cliente se comparte y es accesible desde cualquier dispositivo para poder tomar decisiones en cualquier lugar, cuando se necesitan y en tiempo real. Además, el uso de IA, ML y analítica permite contextualizar, optimizar y recordar cada dato, por lo que las decisiones no sólo son personalizadas para cada cliente, sino que son también más inteligentes. Finalmente, se asegura la interacción entre clientes y cualquier profesional de la entidad, sin importar el canal, con acciones predefinidas que garantizan una experiencia en la que se reconoce la satisfacción para fidelizar al cliente y mejorar el negocio.

En definitiva, la red de inteligencia empresarial facilita las decisiones corporativas más beneficiosas y más inteligentes y hace posible que las entidades financieras puedan predecir, analizar y optimizar cualquier interacción con el cliente.





## Entrevista

## Chris Dimitriadis, Chief Global Strategy Officer en ISACA

# “Las empresas se enfrentarán a varios retos a la hora de integrar eficazmente la IA”

¿Están las empresas españolas preparadas para una adopción acelerada de la IA? ¿Cuáles son los riesgos en cuanto a ciberseguridad que existen? Para resolver estas cuestiones, hablamos con Chris Dimitriadis, Chief Global Strategy Officer en ISACA.

MANUEL NAVARRO

**Se ha debatido ampliamente: Si las empresas no implantan la IA, dejarán de ser competitivas. ¿Están las empresas implementando realmente esta tecnología en sus procesos?**

Aunque cada día somos más conscientes de la importancia de la IA en el mundo empresarial, su implantación sigue siendo un trabajo pendiente, ya que muchas entidades siguen procesando los beneficios y riesgos potenciales y evaluando cómo integrarla en sus operaciones. Su implantación requiere aspectos técnicos, pero también cambios culturales y organizativos, y los empleados todavía se están adaptando. Y claro, estamos de acuerdo en que las empresas que no implantan la IA corren el riesgo de quedarse rezagadas con respecto a sus competidores, pero consideramos también que el éxito de la integración de esta tecnología en los procesos empresariales requiere un



## Entrevista

## Chris Dimitriadis, Chief Global Strategy Officer en ISAC

enfoque holístico que aborde tanto los aspectos tecnológicos como los humanos de la transición.

### **Hay una falta de talento para el desarrollo de la IA en las empresas: es una tecnología muy nueva y poca gente sabe cómo aplicarla. ¿Cómo pueden las empresas afrontar este reto?**

Las organizaciones deberían adoptar un enfoque multifacético. Resulta imprescindible formar a los empleados existentes, lo que implica ofrecer programas de formación completos para dotar al personal de las habilidades necesarias para aplicar la IA de forma eficaz.

Las empresas de consultoría pueden ofrecer orientación especializada sobre la implantación de la IA, conocimientos valiosos y experiencia para ayudar a las organizaciones a navegar por las complejidades de la adopción de la IA, pero es igualmente importante que las empresas desarrollen su reserva interna de talento contratando y reteniendo a empleados con conocimientos de esta tecnología. Al combinar las iniciativas de formación interna con la experiencia externa, las organizaciones pueden construir una base sólida de conocimientos y capacidades de IA para implementar y aprovechar con éxito las tecnologías de IA.

### **¿Qué problemas pueden encontrar las pequeñas y medianas empresas al implantar rápidamente una tecnología como la IA?**

Las pymes a menudo se encuentran con retos únicos a la hora de adoptar tecnologías de IA. La falta de recursos, incluyendo presupuesto y personal, supone un obstáculo importante. Además, la necesidad de cambios operativos significativos y la dificultad para encontrar el talento adecuado con experiencia en este campo complican aún más la rápida adopción de la IA. Por otro lado, la preocupación por la calidad y disponibilidad de los datos también se perfila como un reto crucial para las pymes en España y en todo el mundo. Superar estos retos requiere estrategias a medida, como aprovechar soluciones de IA escalables, invertir en formación, políticas y desarrollo del talento para facilitar la implantación efectiva de la IA en las pymes.

### **¿Cuáles son algunos de los riesgos al intentar implantar la IA?**

Algunos de los retos incluyen la necesidad de aprendizaje continuo, agilidad y despliegue responsable de la IA. Los resultados de un estudio reciente de ISACA destacan que sólo un pequeño porcentaje de los profesionales de TI están familiarizados con la IA, y un preocupante 37% se consideran principiantes. Además, la ausencia de políticas formales y exhaustivas que rijan el uso de la IA subraya la importancia de establecer marcos de gobernanza sólidos dentro de las organizaciones. Las consideraciones éticas en el despliegue de la IA son cruciales, pero muchas organizaciones pasan por

alto estas normas, sobre todo a la hora de abordar problemas como la privacidad de los datos y la parcialidad. El creciente uso de la IA generativa introduce riesgos adicionales, como la posible explotación por parte de agentes malintencionados y la propagación de información errónea y desinformación. Para tener éxito en este contexto, las empresas deben abordar los retos con conocimiento, mejorando los marcos políticos y dando prioridad a las consideraciones éticas. Mediante la gestión proactiva de estos riesgos y la adopción de prácticas de IA responsables, las empresas pueden aprovechar todo el potencial de la IA al tiempo que mitigan los posibles escollos.

### **¿Qué prevé para la IA en el futuro, en relación con las empresas?**

En el futuro, se espera que la IA desempeñe un papel cada vez más destacado en las empresas, impulsando la automatización y la transformación digital. Sin embargo, las empresas se enfrentarán a varios retos a la hora de integrar eficazmente la IA en sus operaciones. Estos desafíos incluyen la necesidad de capacitación del personal para aprovechar las tecnologías de IA de manera efectiva, particularmente en áreas como la IA generativa, donde se carece de experiencia.



Cibercotizante



**José Joaquín Flechoso**  
Presidente de Cibercotizante

## Kit Digital y Kit Consulting para ayudar a pymes

El 37% de pymes españolas ha puesto en marcha su negocio en los últimos cinco años. Por el contrario, el 32% dio sus primeros pasos hace más de una década, superando las cifras de Alemania (29%) y Colombia (19%). Una vez creada la pequeña empresa, los primeros pasos que suele dar un emprendedor para darla a conocer pasan por establecer una presencia en la red; abrir perfiles en las redes sociales para el negocio (38%), crear un logotipo de la empresa (35%) y lanzar una página web (34%). Según los datos de la encuesta, nueve de cada 10 empresas españolas llevan más de un año en el mercado, superando la tasa de Estados Unidos (6%).

Son datos recogidos por el Observatorio sobre Digitalización de GoDaddy en su segunda oleada de 2023 realizado por GoDaddy en colaboración con Advanis. Dicho estudio, ha revelado que los emprendedores son conscientes de la importancia de tener presencia en Internet. En España, el 29% de las pequeñas empresas españolas encuestadas afirma generar más del 50% de sus ingresos en Internet. Mostrar un sitio web representa el núcleo de la estrategia de marketing de una pequeña empresa. De cara al futuro, el 58% de las pequeñas empresas españolas encuestadas considera crucial el desarrollo de nuevos productos

y servicios. Otros países que también hacen hincapié en este aspecto son Colombia (77%), México (76%), Filipinas (73%) e India (72%); mientras que Estados Unidos (45%) y Alemania (35%) le conceden menos importancia.

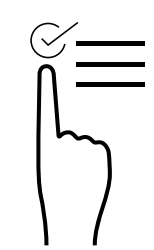
Tomando datos de este estudio, vemos que existe un consenso total por parte de nuestro tejido empresarial en no perder el tren de la digitalización y con ello contribuir a hacer una España más competitiva y moderna. Las posibilidades de alcanzar dicho objetivo son facilitadas por las ayudas del Kit Digital y el Kit Consulting ambas dirigidas para ayudar a pymes. Kit Consulting se enmarca en el Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia, y cuenta con un presupuesto de 300 millones de euros financiados por la Unión Europea a través de los fondos NextGenerationEU. La ayuda se materializa también por un Bono de Asesoramiento Digital que las pymes deberán emplear en la contratación de uno o varios de los servicios de asesoramiento de los que se compone el Programa.



**SOBRA MUCHO TEXTO**

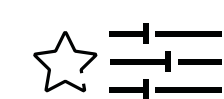
# a3factura

La solución de facturación online para pymes y autónomos



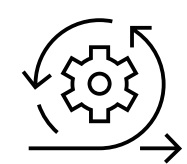
## **Fácil de utilizar**

a3factura es una solución muy fácil de utilizar que te permite hacer facturas y gestionar tu negocio de forma ágil y sencilla.



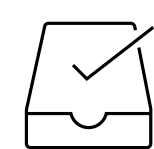
## **Profesional y personalizable**

Con múltiples plantillas para personalizar las facturas, presupuestos, albaranes y pedidos.



## **Gestión ágil**

Crea las facturas y envíalas al momento desde a3factura y controla su recepción y descarga tanto en PDF como en formato electrónico.



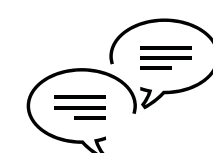
## **Tu negocio bajo control**

Sigue la evolución de tu negocio en tiempo real con una visión global de los principales indicadores.



## **Siempre disponible**

Al ser una solución cloud, garantiza la seguridad de los datos y accesibilidad en cualquier momento y lugar.



## **Trabaja con tu asesor**

Con a3factura puedes compartir datos con tu asesor de forma automatizada. Olvídate de enviar papeles, evita errores y agiliza vuestra comunicación.

