

Introducción de Web 2.0 a las
Empresas: Aprovechando la
Tecnología de Computación
Social para las Aplicaciones
ERP

Un White Paper de Epicor

EPICOR®

Resumen

Las aplicaciones empresariales actuales no son lo suficientemente flexibles para mantener el paso de los negocios que soportan. Los usuarios tienen que averiguar dónde buscar información, localizada en silos aislados, para soportar sus tareas, y el costo de la tecnología de información (TI) para mantenerse al día con los requerimientos que se van desarrollando en los negocios sigue siendo alto. La tecnología Web 2.0, tal como la búsqueda empresarial, presence, y mashups (combinación de aplicaciones empresariales), es utilizada cada vez más frecuentemente como una forma de enfrentar estos retos, tanto para los usuarios como para el personal del departamento de TI. Aún así, mientras que muchos de los usuarios están familiarizados a través del uso personal, con estas tecnologías, siguen inseguros sobre cómo estas nuevas funciones pueden apoyar sus estrategias de negocio. Este documento detalla cómo la Tecnología Web 2.0 apoya las estrategias de negocios al mejorar la eficiencia y productividad así como aprovechar el conocimiento a través de la colaboración. También reduce los costos de TI al simplificar la integración y mejorar la administración y mantenimiento de TI.

Tabla de Contenido

Las aplicaciones empresariales actuales son demasiado inflexibles para mantener el paso de los negocios	1
Cómo las Tecnologías Web 2.0 Mejoran las Operaciones Estratégicas de los Negocios	1
Enriqueciendo la Colaboración	3
La Facilidad de Uso Extiende el Alcance de las Aplicaciones Empresariales	4
Las Aplicaciones Híbridas Web (Mashups) Simplifican la Integración	5
Administración Mejorada	5
Los Beneficios de Incorporar Web 2.0 en las Aplicaciones Empresariales	6
Requerimientos Técnicos para Integrar la Tecnología Web 2.0 en Aplicaciones Empresariales	7
Mejorando la Facilidad de Búsqueda de Información	7
SOA Simplifica las aplicaciones híbridas web (Mashups)	8
Aplicaciones basadas en SOA son Fáciles de Implementar, Administrar, Actualizar, y Utilizar	8
La Solución Epicor	9
Conclusión	10
Acerca de Epicor	11

Las aplicaciones empresariales actuales son demasiado inflexibles para mantener el paso de los negocios

De acuerdo a la firma analista Forrester, la mayoría de las aplicaciones empresariales no son lo suficientemente flexibles para mantener el paso de los negocios que soportan. Las aplicaciones actuales están forzando a los usuarios a averiguar cómo incorporar grupos aislados de información y funciones a sus tareas y procesos. Así mismo, están forzando a los profesionales de TI a invertir demasiado tiempo de su presupuesto para mantenerse al día con los modelos de negocio y requerimientos que se van desarrollando.

Cada vez más, los proveedores de software y las empresas están incorporando funcionalidades de Web 2.0, desde los dominios del consumidor hasta las aplicaciones empresariales, para enfrentar estos retos de los usuarios y departamentos de sistemas. La idea de incorporar funcionalidades familiares de Web 2.0 al mundo de los negocios fue argumentada por primera vez en el verano del 2006, cuando el profesor de Harvard Andrew McAfee, acuñó el término "Enterprise 2.0" para describir este fenómeno en un artículo que apareció en el MIT Sloan Management Review titulado "Enterprise 2.0: El Amanecer de la Colaboración Emergente"¹. Desde entonces, los proveedores de software han estado trabajando para hacer esta idea una realidad al incorporar una gama de tecnologías Web 2.0 tales como búsqueda empresarial, colaboración basada en navegador de internet, aplicaciones híbridas web (mashups) y otros conceptos en aplicaciones empresariales para mejorar la eficiencia, efectividad y productividad. A diferencia del mundo del consumidor, las empresas tienen que controlar quién puede ver información crítica. Por lo tanto los desarrolladores de software han adecuado estas tecnologías con funcionalidades de seguridad y administración que se encuentran en las aplicaciones tradicionales de software.

Mientras que muchos usuarios de negocios están familiarizados con estas tecnologías por el uso personal, aún no tienen la certeza de cómo estas tecnologías pueden proveer beneficios estratégicos a sus empresas. De hecho, de acuerdo al estudio de CI de Mercado de la AIIM (Asociación para la Administración de Información e Imágenes), "Enterprise 2.0: Ágil, Emergente, e Integrado,"² la mayoría de las organizaciones no están incorporando tecnologías Web 2.0 estratégicamente. Cuarenta y cinco por ciento de las organizaciones encuestadas están desplegando predominantemente tecnologías Web 2.0 de una manera específica. Solamente 26 por ciento de las organizaciones están tomando un enfoque predominante y estratégico al despliegue de tecnología Web 2.0. La razón es que las empresas no tienen claro totalmente cómo incorporar estas tecnologías en sus operaciones estratégicas.

Cómo las Tecnologías Web 2.0 Mejoran las Operaciones Estratégicas de los Negocios

El valor de las tecnologías Web 2.0 es que incorporan funcionalidades a los usuarios de negocios que no eran posibles anteriormente. Estas incluyen permitir a los usuarios acceder de forma segura a información estructurada y no estructurada a lo ancho de la empresa en una sola búsqueda, enriqueciendo la colaboración tanto interna como con socios, proveedores y clientes; reforzando la utilidad de las aplicaciones empresariales; mejorando la posibilidad de personalizar e integrar aplicaciones; así como simplificando las actualizaciones de las aplicaciones y el mantenimiento. El valor estratégico de estas capacidades depende de la estrategia de negocios de la

¹ <http://sloanreview.mit.edu/smr/issue/2006/spring/06/>

² <http://www.aiim.org/ResourceCenter/Research/marketiq.aspx>

organización. Por ejemplo, algunas organizaciones querrán enriquecer el servicio a clientes al facultar a sus empleados proveyéndolos con la información que necesitan para poder enfrentar las preguntas de los clientes de mejor manera. Otras querrán incluir nuevos productos al mercado de forma más rápida al mejorar la colaboración entre la empresa y sus proveedores, clientes y socios. Y habrá otros que tengan diferentes objetivos.

A continuación se describe los retos de negocios abordados por nuevos enfoques de tecnologías Web 2.0 y las formas en que las organizaciones pueden incorporarlos para crear modelos de negocios nuevos y poderosos.

La Búsqueda Empresarial hace que la Información sea más Fácil de Encontrar

La información no tiene ninguna utilidad si no se puede encontrar. Aún así hoy en día, es difícil para los usuarios de negocios encontrar la información que necesitan en la red interna (intranet) corporativa. Menos de la mitad de quienes respondieron una encuesta reciente de Forrester reportaron que era fácil para ellos encontrar lo que estaban buscando en sus redes internas³. Una razón es que la información, de diferentes tipos – información en texto estructurado y no estructurado – se almacena en numerosos sistemas aislados, incluyendo bases de datos, sistemas de contenido de administración, archivos de correo electrónico y otros. Los usuarios necesitan saber de antemano dónde se localiza esta información.

Adicionalmente, la información no estructurada está categorizada usualmente por profesionales y requiere que los usuarios conozcan esa estructura para poder utilizarla. Además las búsquedas de información no estructurada generalmente resultan en cantidades de información irrelevante.

En contraste, los usuarios de consumo se han convertido en expertos en obtener instantáneamente en internet grandes contenidos altamente relevantes utilizando buscadores tipo Google™. Un estudio de la Pew Internet & American Life Project encontró que el 87 por ciento de los buscadores por internet reportan haber tenido búsquedas exitosas la mayor parte de las veces.⁴

El Web 2.0 Mejora la Facilidad de Búsqueda y Relevancia de Información mientras Mantiene la Seguridad

El Web 2.0 hace que la información empresarial sea expuesta más fácilmente de muchas maneras. Le permite a los usuarios buscar todo tipo de información en una sola búsqueda, mejora la relevancia de los resultados a través de una estructura de enlaces inspirados en Google y permite la categorización del contenido por medio de nubes de etiquetas, aumenta los resultados de la búsqueda con datos adicionales, así como actualiza a los usuarios de nuevo contenido automáticamente a través de RSS (sindicación sencilla). Al mismo tiempo la seguridad en base a roles limita el acceso a información para usuarios autorizados.

- Localizando información de fuentes múltiples – A diferencia de las búsquedas aisladas de hoy en día que requieren que los usuarios conozcan anticipadamente dónde buscar la información, las funciones de búsqueda empresarial permiten a los usuarios realizar una sola búsqueda a través de todos los depósitos electrónicos de la empresa, incluyendo sistemas de archivos, base de datos, depósitos de documentos, sitios de internet así como librerías corporativas internas y externas, registros electrónicos de datos y otros más. Los usuarios pueden realizar estas búsquedas desde dentro de las aplicaciones empresariales o también desde su navegador estándar de internet como Microsoft® Internet Explorer®. Con este tipo de funcionalidad de búsqueda empresarial completa, los resultados son obtenidos de forma inmediata y la productividad es mejorada ampliamente.
- Mejorando la relevancia – Para reducir la cantidad de contenido irrelevante encontrado, las funcionalidades de búsqueda Web 2.0 utilizan una estructura de enlaces inspiradas en Google. Esta estructura asume que entre mayor sea la cantidad de sitios web que enlazan a partes particulares de contenido, más

³ M. Morris, "How Do Users Feel About Technology?" Forrester Research, Apr. 8, 2005.

⁴ D. Fallows, "Search Engine Users," Pew Internet & American Life Project, January 2005.

relevante será dicho contenido, y coloca ese contenido más alto en la lista de resultados de la búsqueda.

Otra forma en la que las funcionalidades de búsqueda Web 2.0 mejoran la relevancia de los resultados obtenidos, es a través de funciones de nubes de etiquetas. En lugar de imponer un esquema de categorización al inicio, las nubes de etiquetas permiten a los usuarios catalogar el contenido anexando descripciones sencillas de una sola palabra al mismo, estas son llamadas etiquetas. Comúnmente referidas como folcsonomía (un esquema de categorización desarrollado por usuarios), este patrón de categorización refleja las estructuras y relaciones de la información que la gente utiliza, en lugar de las que se planean por anticipado por otras personas.

- Enriqueciendo los resultados de la Búsqueda – Una vez que los resultados de la búsqueda son obtenidos, las funcionalidades Web 2.0 están disponibles para permitir a los usuarios especificar cómo quieren ellos ver la información, ya sea en una lista, una tabla, como datos burdos para uso en una hoja de cálculo o algún otro formato. Esto permite a los usuarios utilizar los resultados de la búsqueda más fácilmente en sus procesos de trabajo.

Los usuarios también pueden recibir información adicional relacionada (y que amplíe) los resultados de la búsqueda. Por ejemplo, una búsqueda que de cómo resultado un registro de un cliente puede también enlazar a un programa de mapas para que el usuario pueda ver la ubicación del cliente.

También pueden ir penetrando en los sistemas de archivos para encontrar información adicional. Por ejemplo, si una búsqueda localiza un registro en una base de datos que contiene una orden del cliente, el usuario puede averiguar cómo esa orden fue enviada. Como resultado, los usuarios pueden navegar para encontrar información que puedan no haber pensado buscar con anticipación.

- Manteniéndose al día con RSS – Aún con poderosas herramientas de búsqueda que entregan contenido relevante, un usuario final puede sentirse abrumado fácilmente con el contenido en línea. Contenidos nuevos son agregados tan frecuentemente que puede convertirse en un trabajo de tiempo completo sólo el buscar actualizaciones en todos los sitios de interés. Una tecnología como la de sindicación simple (RSS), que le señala a los usuarios cuando aparece nuevo contenido de interés, puede resolver este problema. Autores, como los blogueros, utilizan RSS para generar una corta notificación cada vez que agregan contenido nuevo. Esta notificación usualmente consiste en un encabezado que también es un enlace hacia el contenido completo. El software para usuarios llamado “agregador de noticias”, periódicamente consulta los sitios de interés buscando nuevas noticias, las descarga, las pone en orden y muestra los encabezados. Con RSS, los usuarios ya no necesitan navegar constantemente para revisar cambios. En su lugar se les notifica del nuevo contenido.
- Protegiendo la seguridad de la información – Mientras que las herramientas de búsqueda empresariales simplifican ampliamente la habilidad de los usuarios de negocios para buscar información, a diferencia de un ambiente consumidor, los negocios generalmente no desean poner accesible toda la información en sus sistemas para todos los visitantes. Por ejemplo, las empresas desearán que la información de sus nóminas no esté disponible para ojos curiosos. Por lo tanto, las herramientas de búsqueda Web 2.0 utilizadas para negocios proveen autenticación de usuarios y control de acceso basado en roles para asegurar que los usuarios accedan solamente a la información que la organización autoriza.

Enriqueciendo la Colaboración

Las organizaciones están buscando cada vez más mejorar la colaboración tanto interna como externa con clientes, proveedores y socios. Muchas organizaciones están adoptando mano de obra virtual para enfrentar las demandas de los trabajadores jóvenes de trabajar desde sus casas para mejorar la flexibilidad y balance entre el trabajo y la vida personal. Otras organizaciones están estableciendo equipos de colaboración virtuales en todo el planeta a niveles intra corporativos para tomar ventaja de modelos empresariales extendidos y fuerza de trabajo externa, así como subcontrataciones en el extranjero (outsourcing/offshoring).

Sin embargo, los canales de comunicación actuales impiden la colaboración al dificultar la localización de colegas en tiempo real. Adicionalmente, los usuarios no pueden encontrar bases de conocimiento generados durante esta colaboración para ser reutilizada posteriormente. Al hacer llamadas telefónicas, las posibilidades de hablar con un ser humano son sólo del 18 por ciento y las personas tienen que intentar 4.15 veces en promedio para llegar al contacto deseado. Mientras que el correo electrónico hace más fácil contactar a las personas, el intercambio de correos electrónicos con los compañeros de trabajo puede ser ineficiente. Los correos electrónicos además crean múltiples copias de mensajes o diferentes versiones de documentos. Además los sistemas de correo electrónico no proveen un lugar centralizado para buscar mensajes o anexos. La mensajería instantánea (IM) / Chat hace que sea fácil descubrir quién está disponible para colaboración en cualquier momento dado y provee la tecnología para hacerlo en tiempo real, pero no guarda el resultado de las interacciones. Como resultado, otras personas en la organización no se benefician del conocimiento transferido.

Presence: Permitiendo la Colaboración en Tiempo Real y la Difusión del Conocimiento

La tecnología Presence rompe barreras para la colaboración global. Presence les permite a los usuarios ver quién más está disponible para colaboración desde sus aplicaciones empresariales. Incluye tecnologías tales como Mensajería Instantánea, para llevar a cabo la colaboración. Y puede llevar registros de la colaboración, ya sea guardando el contenido de una conversación IM o la grabación de una conversación de voz en internet (Voice over Internet Protocol - VoIP). Como resultado, las interacciones se convierten altamente utilizables ya que las interacciones del día a día de los usuarios dejan información referenciable que refleja las ideas y trabajo conducido dentro de los procesos de negocios.

Por ejemplo, un usuario puede ver que un ingeniero está en línea y le envía una nota por mensajería instantánea para preguntar sobre un tema técnico que un cliente está teniendo con un producto de la compañía. Cuando el ingeniero contesta, la respuesta es registrada y entonces puede ser buscada utilizando las herramientas de búsqueda empresariales de forma que otros empleados, con la misma pregunta puedan encontrar la respuesta.

Los siguientes son solo algunos ejemplos de cómo las compañías pueden beneficiarse de la colaboración mejorada:

- Un vendedor grande de bienes empacados utiliza herramientas de colaboración para conectar a sus empleados entre ellos y con externos para llevar mejores e innovadores productos al mercado más rápidamente.
- Los usuarios de software pueden compartir consejos y trucos.
- Los desarrolladores pueden tener lluvias de ideas para nuevas versiones y pedir a los usuarios clasificar la prioridad o contribuir con sugerencias de mejoramiento.
- En una organización global grande, los miembros de los equipos de proyectos alrededor del mundo pueden compartir información, archivos e ideas sin tener que reunirse cara a cara en un salón de conferencias.
- Las compañías pueden apoyar procesos específicos y resolución de problemas. Mientras que las políticas y procedimientos prescritos siempre tendrán un lugar, los trabajadores en el campo frecuentemente necesitan tomar decisiones en el momento y desarrollar sus propias soluciones en cuanto surgen los problemas.

La Facilidad de Uso Extiende el Alcance de las Aplicaciones Empresariales

Las aplicaciones empresariales son típicamente mucho más difíciles de usar que sus contrapartes de consumo Web 2.0. Esa dificultad viene con un precio. La organización Gallup estima que el costo total de los negocios que no conectan a sus empleados a través de tecnologías de información es de \$380 mil millones de dólares, tan sólo en los Estados Unidos⁵. Adicionalmente, muchas empresas desean abrir sus aplicaciones empresariales a socios, proveedores y clientes para permitir la extensión de su

⁵ <http://www.informationweek.com/news/internet/web2.0/showArticle.jhtml?articleID=208403379>

empresa. Sin embargo, las organizaciones son incapaces de beneficiarse de hacer esto si las aplicaciones son muy difíciles de usar sin capacitación.

En el proceso de construcción de las funcionalidades de Web 2.0 los tecnólogos se están asegurando de que sus desarrollos sean fáciles de usar. Con herramientas Web 2.0, los usuarios pueden crear, enlazar, etiquetar y más, con un navegador de internet, unos cuantos clics y un poco de escritura, sin la necesidad de contar con habilidades en HTML. Debido a que estas herramientas son tan fáciles de utilizar, las personas dentro y fuera de la organización pueden usarlas sin ningún tipo de capacitación especial. Como resultado, las personas dentro de la organización se hacen más eficientes y productivas mientras que las empresas pueden abrir mejor sus sistemas de negocio a los socios, proveedores y clientes para agilizar las operaciones de las cadenas de suministro y demanda.

Las Aplicaciones Híbridas Web (Mashups) Simplifican la Integración

En la medida en que las organizaciones buscan responder más rápidamente a los cambiantes requerimientos de negocio, la tecnología de la información ha sido cada vez más un cuello de botella. Muchos proyectos de desarrollo e integración de aplicaciones que pudieran cubrir una necesidad específica de negocio nunca son completados porque los departamentos de sistemas carecen del tiempo y de los recursos.

Las aplicaciones híbridas web (mashups) permiten a los usuarios de negocios realizar por sí mismos integraciones rápidas, de bajo costo, utilizando interfaces personalizables y ágiles. Pueden integrar aplicaciones independientes (las cuales pueden ser componentes de un sistema ERP, tal como funciones de captura de órdenes, o algún otro servicio por internet) y fuentes de datos en una oferta completa. Las nuevas aplicaciones pueden ser configuradas para desplegar en forma conjunta contenido diferente pero relacionado o combinar contenidos de cualquier otra forma.

Por ejemplo, una organización pudiera crear una aplicación híbrida web entre un sistema de CRM y Microsoft Virtual Earth™ para marcar en el mapa donde han ocurrido ventas exitosas, de forma que los ejecutivos de ventas puedan ver cuáles regiones son exitosas y cuáles necesitan reforzamiento. O pueden combinar esta tecnología de mapas con tecnología de posicionamiento global (GPS) para localizar embarques en tránsito en cualquier momento dado.

Debido a estas ventajas, se espera que las aplicaciones híbridas web crezcan rápidamente. El Grupo Gartner espera que 80 por ciento de las aplicaciones empresariales sean así para el 2010.⁶

Administración Mejorada

En el pasado, las aplicaciones empresariales han requerido actualizaciones complejas, tanto para servidores como para sistemas de usuarios individuales. La tecnología Web 2.0 permite a las organizaciones de TI mantener este proceso en el trasfondo al realizar actualizaciones remotas en las aplicaciones y servidores web y desplegarlas en toda la compañía a través de servicios o descargas. Esto reduce el tiempo y costo de administrar las actualizaciones y mantenimientos en el día a día para los usuarios y los departamentos de sistemas.

⁶ <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=530109>

Los Beneficios de Incorporar Web 2.0 en las Aplicaciones Empresariales

Al incorporar funcionalidades Web 2.0 a aplicaciones empresariales, las compañías pueden mejorar la productividad y colaboración mientras se reducen los costos de TI.

- Mayor Eficiencia y Productividad – Utilizar la tecnología Web 2.0 en los negocios da a las empresas lo mejor de ambos mundos. Los usuarios de negocios acostumbrados a las aplicaciones tradicionales pueden continuar utilizando su aplicación existente. Aquellos que crecieron con la navegación de consumo y el cómputo social pueden utilizar sus interfaces acostumbradas. Como resultado, los usuarios ganan flexibilidad para trabajar con sistemas de negocios e información de la manera que los haga más productivos. Contar con mejores funciones de búsqueda permite a los usuarios encontrar la información a la cual tienen acceso autorizado mucho más rápida e intuitivamente. Las aplicaciones híbridas web (mashups) mejoran la productividad tanto de TI como del usuario final al permitir que los usuarios construyan las aplicaciones adecuadas para enfrentar los requerimientos de negocio más rápida y fácilmente.
- Aprovechamiento del conocimiento a través de la colaboración – Una mejor colaboración fortalece los negocios y las grandes empresas para aprovechar mejor la información y solucionar, más eficazmente, los problemas de negocios y mejorar la productividad.
- Reducción de costos – Las organizaciones reducen los costos a través de la habilidad de mantener y administrar aplicaciones en la Web y servidores de aplicaciones, los cuales son accedidas por el usuario final a través de internet, en lugar de tener que mantener y administrar un gran número de sistemas de escritorio individuales.

Requerimientos Técnicos para Integrar la Tecnología Web 2.0 en Aplicaciones Empresariales

Con muchos proveedores de software que claman haber incorporado tecnología Web 2.0 a sus aplicaciones empresariales, ¿qué es lo que las organizaciones deben buscar al evaluar estas soluciones? La mayoría de las aplicaciones ERP actuales están construidas utilizando tecnología cliente /servidor de hace una década. Sin embargo, sólo una aplicación de negocios construida desde cero en una plataforma de arquitectura orientada a servicios (SOA por su acrónimo en inglés) es capaz de incorporar, sin parches, Web 2.0 al ambiente empresarial.

El SOA es una arquitectura de software estandarizado y flexible que soporta la conexión de varias aplicaciones y la información compartida. Unifica los procesos de negocios al estructurar grandes aplicaciones como un conjunto específico de módulos más pequeños llamados servicios. Los servicios son unidades de funcionalidad desasociadas que no tienen enlaces incluidos entre ellos. A cambio, estos utilizan protocolos que describen como pueden comunicarse entre sí. Con esta arquitectura, un experto de procesos de negocio puede enlazar y secuenciar servicios para crear nuevas aplicaciones empresariales. Detrás de esto y permitiéndolo están metadatos que describen las características de estos servicios, así como la información que hace que funcione. XML ha sido utilizado extensamente en SOA para crear datos, es decir que son exhaustivamente descriptivos. WSDL describe los servicios propiamente y SOAP describe los protocolos de comunicación.

Muchos proveedores de ahora están transformando los ERP existentes de cliente /servidor en servicios al crear envolturas de XML a su alrededor. Esto permite tener una conectividad más fácil de aplicación a aplicación y negocio a negocio (B2B). Sin embargo, las aplicaciones construidas originalmente sobre una plataforma SOA se benefician de una plataforma más adaptable, basada en procesos y en tiempo real, que además está construida para el cambio. Por ejemplo, las aplicaciones basadas en SOA tienen funcionalidades de Administración de Procesos de Negocios (BPM) en su centro que permiten a los hombres y mujeres de negocios, en lugar de a los programadores, reconfigurar y modelar reglas y procesos de negocios en un nivel empresarial sin personalización o cambio del código fuente.

Así es que, una aplicación de negocios construida desde cero en una plataforma SOA puede incorporar funcionalidades Web 2.0 tales como búsqueda empresarial, aplicaciones híbridas web (mashups) y es más fácil de implementar, manejar, actualizar y utilizar por las siguientes razones:

Mejorando la Facilidad de Búsqueda de Información

SOA simplifica el proceso de integración de toda las fuentes de información de una organización, para permitir la localización de datos de la empresa en una sola búsqueda, ya sea que la información sea de contenido estructurado, tal como una orden de compra o una factura almacenada en una base de datos, o texto no estructurado almacenado en un wiki, blog, correo electrónico, documentos archivados o mensajería instantánea. Los servicios permiten la búsqueda empresarial al hacer que cada silo de información esté accesible a cualquier otro servicio en formato claro y digerible. Esto permite que el servicio de búsqueda empresarial tome información desde cualquier servicio que exponga información y la presente, la mezcle con otros datos y la sindicalice tal como lo necesite el usuario.

SOA Simplifica las aplicaciones híbridas web (Mashups)

Los servicios están diseñados específicamente para ofrecer funcionalidad para ser reutilizados y para el uso en aplicaciones compuestas. Entonces, SOA simplifica los procesos de las aplicaciones para ofrecer funcionalidad desde el centro mismo como servicios abiertos que pueden ser combinados para hacerlos híbridos y crear nuevos servicios y sitios.

Aplicaciones basadas en SOA son Fáciles de Implementar, Administrar, Actualizar, y Utilizar

SOA permite encadenamiento ilimitado de aplicaciones. Debido a que el cliente está extraído de la aplicación, la arquitectura permite el uso de cualquier cliente inteligente con la interfase, incluyendo clientes inteligentes, navegadores de internet, PDAs y servicios Web (los cuales son un tipo específico de servicio que crea y entiende lenguaje XML) basado en la lógica de negocios incorporada en ellos e intercambia XML utilizando el Protocolo de Acceso a Objetos Simples (SOAP, por su acrónimo en inglés). Debido a que las nuevas aplicaciones o actualizaciones son implementadas en el servidor y accesadas por internet, vía una aplicación cliente o navegador, las aplicaciones están disponibles 24 horas al día. Las actualizaciones y mejoras de los servicios no son interrumpibles y están accesibles instantáneamente. Las interfaces basadas en navegadores de internet también están diseñadas para facilidad de uso.

La Solución Epicor 9

La versión actual, Epicor 9, está construida en la estructura del ambiente de internet de Epicor (ICE - Epicor Internet Component Environment) – una aplicación empresarial de siguiente generación que utiliza True SOA construida en el marco de Microsoft .NET para crear una suite empresarial de aplicaciones verdaderamente adaptable. Epicor ICE 2.0 fusiona SOA y conceptos de colaboración Web 2.0, tales como búsqueda empresarial, presencia y comunicación en tiempo real, para proveer productividad máxima con un mínimo de gastos. Las organizaciones pueden incrementar la visibilidad de sus procesos internos o externos a través de una vista virtual y completa de sus negocios. Adicionalmente, pueden contratar recursos a través de una red mundial en tiempo real, compartiendo información e ideas, haciendo que la búsqueda de la utilidad sea un verdadero trabajo en equipo.

La solución completa de Epicor comprende las siguientes áreas de negocios:

- Administración Financiera
- Administración de Control, Riesgo y Cumplimiento de Normas
- Administración de Relación con Clientes
- Administración de Ventas
- Administración de la Cadena de Suministro
- Administración del Servicio
- Administración de Datos del Producto
- Planeación y Programación
- Administración de la Producción
- Administración de Información Maestra
- Administración de Capital Humano
- Administración del Desempeño Empresarial

La tecnología de Epicor soporta virtualmente cualquier sistema operativo – desde Windows hasta UNIX a Linux y soporta acceso desde virtualmente cualquier cliente o dispositivo. La independencia de la base de datos asegura maximización de opciones y flexibilidad. Las empresas pueden implementar sólo los módulos requeridos, ya sean implementaciones locales o por vía de software como servicio (SaaS) bajo demanda. Las aplicaciones y procesos de negocio pueden ser personalizados fácilmente para cubrir los siempre cambiantes requerimientos de negocios en “capas” sobre el código base.

Epicor está diseñado con acceso seguro y aún así abierto a funcionalidad lógica de negocios. La información está disponible desde cualquier lado, en cualquier momento, desde cualquier dispositivo, ya sea en una interfase tipo cliente o basada en un navegador de internet o dispositivo móvil. Los usuarios obtienen la funcionalidad y accesibilidad que necesitan, mientras que el marco Epicor ICE 2.0 hace que la tecnología detrás de ello se mantenga oculta.

Conclusión

Construido desde cero en el marco de SOA, Epicor 9 integra completamente la tecnología de colaboración Web 2.0. Las funcionalidades de búsqueda empresarial hacen que sea más fácil para los usuarios el encontrar información relevante donde sea que esté localizada en Intranet o Internet. La tecnología de colaboración Presence permite a las organizaciones aprovechar el conocimiento y trabajar más eficazmente. La tecnología de las aplicaciones híbridas web (mashups) simplifica la integración para llevar la aplicación correcta a las manos del usuario final rápidamente. Y, las tecnologías basadas en web son más fáciles para que el usuario final las utilice y para que el departamento de sistemas mantenga, administre y actualice las aplicaciones empresariales. Como resultado, las organizaciones utilizando Epicor 9 pueden esperar eficiencia y productividad mejoradas, aprovechamiento del conocimiento a través de la colaboración, y reducción de costos de TI.

Acercas de Epicor

Por más de 20 años, Epicor ha sido un reconocido líder dedicado a proveer soluciones de software empresarial de punta a compañías alrededor del mundo. Con más de 20,000 clientes, Epicor ofrece soluciones de punta-a-punta, específicas para industrias, que posibilita a las compañías a mejorar inmediatamente las operaciones de negocios y construir una ventaja competitiva en la actual economía global de tiempo real. La suite completa de Epicor de soluciones de software integrales para Administración de Relación con Clientes, Finanzas, Manufactura, Administración de la Cadena de Suministro, y Ejecución y Control de Servicios provee la escalabilidad y flexibilidad para soportar el crecimiento a largo plazo. Las soluciones de Epicor están complementadas por un amplio rango de servicios, proveyendo un sólo punto de contacto para promover el rápido retorno de la inversión y bajo costo total de propiedad.

Exención de responsabilidad

Este documento y su contenido, incluyendo los puntos de vista, fechas y contenido funcional expresado aquí son precisos como están a la fecha de su publicación, agosto de 2008. Sin embargo, Epicor Software Corporation no garantiza, representa o avala la información incluida y específicamente rechaza las garantías implícitas para un propósito particular y comerciabilidad. Adicionalmente, nada de lo contenido aquí está intencionado para ser o deberá ser una asesoría legal. Epicor se ha esforzado razonablemente en recolectar, preparar y proveer información y material de calidad, pero no avala ni garantiza la exactitud, grado de finalización, adecuación o vigencia de la información contenida en esta presentación. Toda la información prevista es de naturaleza general y no esta intencionada para atender las circunstancias de ningún individuo o entidad en particular. Mientras que las descripciones generales de las regulaciones recolectadas, resumidas, y presentadas son al entender correctas y actualizadas al tiempo que se hacen, se les recuerda a los lectores que las leyes y regulaciones están constantemente cambiando. En consecuencia, no hacemos y no podemos representar, expresa o implícitamente, que la información presentada aquí es exacta y expresamente rechazamos que pueda ser usada sin asesoramiento legal independiente o profesional. Tal información aquí presentada, puede ser interpretada diferente por una agencia gubernamental o corte en particular. Nadie deberá actuar bajo dicha información sin el asesoramiento profesional adecuado después de un examen detallado de los hechos de la situación particular. Toda la información aquí contenida está sujeta a cambio sin previo aviso. Epicor es una marca registrada de Epicor Software Corporation. Todas las otras marcas están reconocidas. Este documento y su contenido son propiedad de Epicor Software Corporation. Los destinatarios de este documento no deberán distribuirlo a terceros sin el consentimiento previo por escrito de Epicor. Copyright © 2008 Epicor Software Corporation.

Para más información, favor de contactar a Epicor Software Corporation en: lacinfo@epicor.com

EPICOR

Oficinas Corporativas
18200 Von Karman Avenue, Suite 1000
Irvine, California 92612
EEUU
Teléfono Sin Costo +800.449.6772 (US/Canadá)
Teléfono: +952.417.5207 (Internacional)
www.epicor.com

Oficinas en Latinoamérica
Antonio L. Rodríguez 1882 Int.104
Col. Santa María
Monterrey N.L. 64650
México
Teléfono Sin Costo: +800.080.2640 (México)
Teléfono: +52.81.1551.7100 (Internacional)
www.epicor.com/lac