



MEMORIA ANUAL
2015

Título original

Memoria Anual Grupo Trevenque 2015

Autor

Grupo Trevenque

Redacción y revisión

Miriam Millán

Diseño y maquetación

Sergio Páez y Alejandro Muñoz

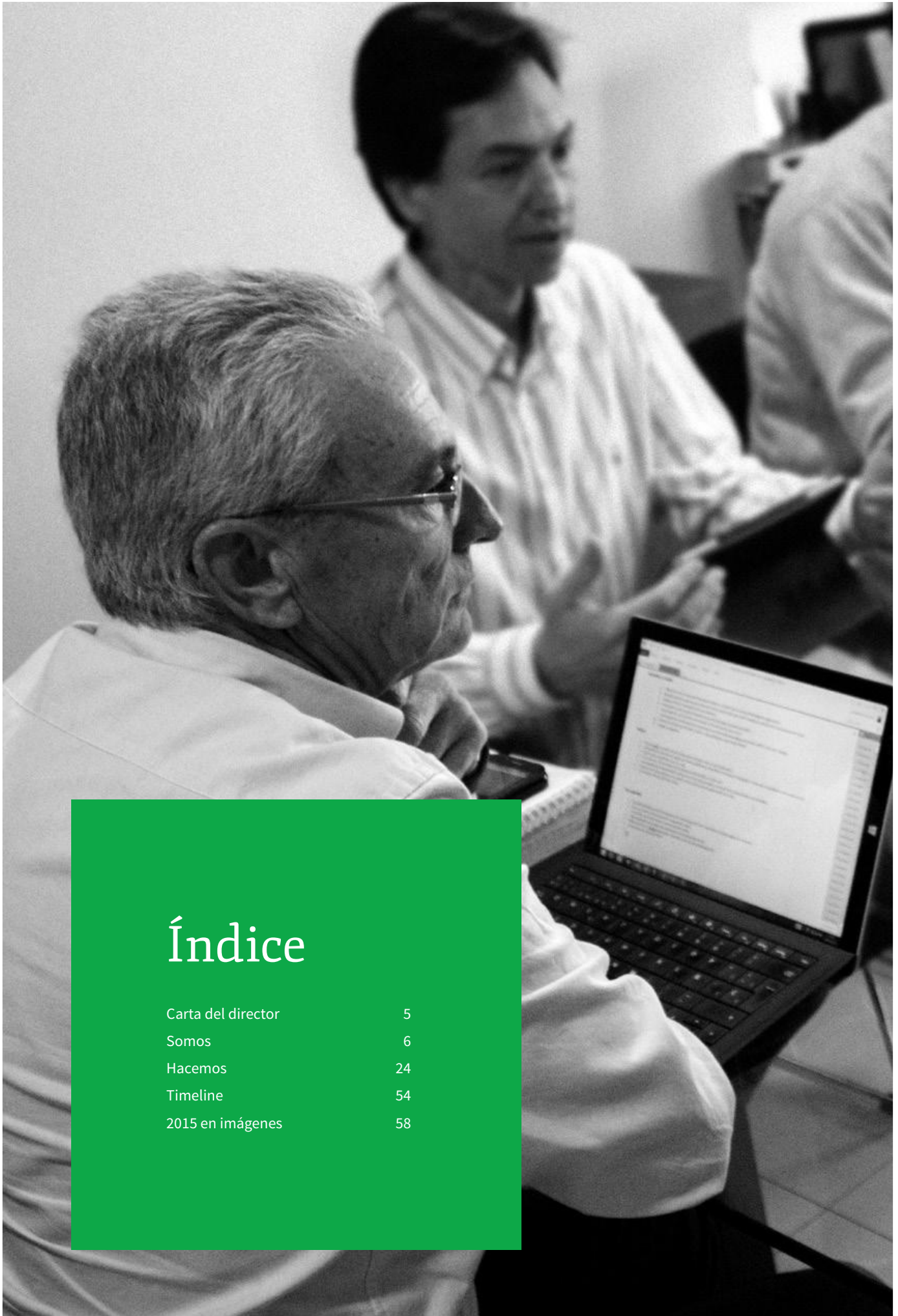
1º edición, marzo 2016

Copyright Grupo Trevenque

Todos los derechos reservados. Quedan rigurosamente prohibidas, sin autorización escrita de los titulares del copyright, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra o cualquier medio o procedimiento, comprendido la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.



MEMORIA ANUAL
2015



Índice

Carta del director	5
Somos	6
Hacemos	24
Timeline	54
2015 en imágenes	58

Carta del director

Una de las responsabilidades que cumpla a lo largo del año con mayor satisfacción es esta: daros la bienvenida a la **Memoria Anual Corporativa** de *Grupo Trevenque*. Porque para mí y para el **equipo humano** que me acompaña, este documento significa mucho más que un simple resumen de nuestra actividad empresarial a lo largo de 2015. Es la demostración de que “el éxito es un trabajo de constancia, de método y de organización”. Pero a estas palabras del pintor francés Jean Pierre Sergent me atrevería a sumarles las del escritor Jorge Luis Borges: “somos nuestra memoria”. Difícilmente podremos seguir avanzado si no hacemos un alto en el camino al final de cada año, echamos la vista atrás, identificamos nuestros aciertos y errores, recordamos cuáles son nuestros valores y definimos la hoja de ruta para seguir trabajando con **honradez, compromiso y dedicación**.

Esto ha permitido, por ejemplo, que en 2015 volváramos a crecer un 9,2% en número de empleados. ¿Por qué quiero destacar que la plantilla haya crecido por quinto año consecutivo justo en el período de tiempo que más empleo se ha destruido en nuestro país? ¿Por qué ese dato me satisface más si cabe que el hecho de haber incluso superado la cifra de negocio de 6 millones de euros, que ya el año pasado nos parecía dar cierto vértigo? Pues porque no me olvido de que cuando la sociedad en la que estamos inmersos y a la que debemos nuestra razón de ser, pasa por momentos tan delicados para la economía y el **empleo**, seguir contribuyendo humildemente a paliar esta tremenda lacra social, es razón suficiente para sentirnos orgullosos de nuestro **esfuerzo**. Y no sólo por una cuestión numérica; los puestos de trabajo que generamos lo son de calidad, buscando siempre atraer talento que pueda desarrollarse profesional y personalmente.

Es realmente difícil elegir de entre los muchos éxitos conseguidos. Sin embargo, creo que en la memoria colectiva de *Grupo Trevenque* sobresale por encima de cualquier otro el **III Programa de Mentoring de Red.es**. Y es que animados por la experiencia tan positiva que tuvimos en la edición anterior, nos aventuramos en solitario a esta tercera convocatoria estatal, cuyo objetivo era facilitar al tejido empresarial español la presencia y fortalecimiento de su actividad en Internet mediante una racionalización e impulso del comercio electrónico.

Pues bien, el éxito ha sido total. Podemos afirmarlo porque fuimos la empresa homologada por el Gobierno más elegida por las pymes de toda España para dirigir sus proyectos. Y gracias a la **profesionalidad** y al enorme esfuerzo que ha realizado todo el equipo de Desarrollo Web de *Grupo Trevenque*, es que hemos sido felicitados por el organismo convocante, ganándonos el

respeto y el **agradecimiento** de muchas empresas a las que esperamos seguir ayudando en nuestra misión de acercarles la tecnología que mejor se adapte a sus necesidades.

Otro excelente recuerdo de 2015 es la satisfacción que sentí al recibir, en representación de *Grupo Trevenque*, dos reconocimientos muy especiales. Por un lado, un jurado formado por ilustres personas del mundo empresarial y periodístico nos galardonó con el premio a la **excelencia** en la categoría de mejor pyme andaluza de Servicios Empresariales. Y casi simultáneamente también fuimos distinguidos por la cadena COPE con uno de sus emblemáticos premios ‘Populares’.

Por otra parte, 2015 ha seguido dándonos la razón sobre lo acertado de convertir a *Cloud Center Andalucía* en nuestro proyecto más ambicioso, superando incluso la mejor de las expectativas. Tres años después de su puesta en marcha, su **consolidación** es ya un hecho indiscutible y su capacidad de crecimiento es tal que nos ha forzado a seguir invirtiendo, dotándolo de la tecnología más innovadora y ampliando su capacidad, ya que la prevista para ese período había sido completada antes de finalizar el año. A este éxito del que tan orgullosos nos sentimos ha contribuido, por ejemplo, su ‘presentación en sociedad’ en el evento Alhambra Venture, donde pudimos exponer las ventajas de nuestro Data Center ante más de 100 empresarios y representantes institucionales de la provincia.

Ante estas y otras muchas evidencias del **trabajo** bien hecho, podría resultar una tentación caer en la autocomplacencia y el inmovilismo, pero todo lo contrario. El reto es seguir avanzando con mayor **energía** si cabe. Hemos despedido el año pidiéndole a nuestros trabajadores que no se conformen, que sigan transformándose, porque estamos en el buen camino y no podemos defraudar a todas las personas que han contribuido de un modo u otro con su esfuerzo a estos 23 años de trayectoria.

Tenemos un **futuro** al que no podemos ni debemos renunciar y nuestra misión como empresa sigue tan vigente como el primer día: trabajar incansablemente para poner al alcance de nuestros clientes la tecnología que mejor se adapte a sus procesos de negocio. Y, además, seguiremos haciéndolo desde la **humildad** y la **honestidad**.

Un saludo,



Juan Ramón Olmos Vico
Presidente Director General

Somos

una empresa comprometida con el futuro de
nuestros clientes, por eso les acompañamos en
su viaje tecnológico hacia el éxito

Bienvenidos a Grupo Trevenque

¿Cómo y por qué acercamos la tecnología a tu empresa?

Conoce todo aquello que quieres saber sobre nuestro trabajo e identidad corporativa

Grupo Trevenque	8
Órganos de Gobierno	10
Tecnología	12
Confianza	14
Cloud Center Andalucía	16
Expansión	18
Valores	19
Equipo humano	20
Responsables	21
Objetivos	21
Calidad	22

Somos Grupo Trevenque

... una empresa andaluza con 23 de años de experiencia en el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Sólo una **empresa sólida** que esté convencida de su propia identidad puede llegar a ser una empresa transparente. Y sólo una empresa **transparente** es creíble y confiable. Porque la comunicación más eficaz es aquella que genera **diálogo y compromiso** con su entorno. No se trata de hablar para convencer, sino de compartir. Por eso hacemos 'memoria' un año más para contaros quiénes somos, qué hacemos y cómo y por qué lo hemos hecho.

Somos *Grupo Trevenque*: una empresa andaluza especializada en el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Ofrecemos **soluciones TIC avanzadas** que dan respuesta integral a necesidades cada vez más complejas en un contexto económico cada vez más competitivo.

La tecnología es determinante para la supervivencia de cualquier empresa, pero también es un ámbito muy exigente que reclama estar en continuo proceso de cambio y mejora. Esta criticidad aporta un valor añadido a empresas como *Grupo Trevenque*, cuyo objetivo es acompañar a las pymes. ¿Cómo? Ayudándolas a detectar qué tecnología es la que necesitan realmente, cuál es la que mejor se adapta a su modelo de negocio y contribuir a que dicho negocio crezca gracias al **desarrollo, soporte e innovación** de esa tecnología.

Por eso nosotros hemos sido los primeros que hemos tenido que evolucionar para adaptarnos a la realidad de las empresas. Más de dos décadas de trabajo e **I+D** han hecho posible ampliar, diversificar y personalizar nuestro portfolio de productos y servicios.

Desde 1992, año en el que un grupo de profesionales informáticos fundó la compañía matriz en Granada, *Grupo Trevenque* ha ido sumando otros proyectos empresariales hasta lograr un modelo de negocio integral. Un **servicio 360 grados** capaz de satisfacer cualquier demanda relacionada con la tecnología: desde infraestructura y sistemas de gestión hasta desarrollo de comercio electrónico o herramientas de Business Intelligence.

Sí, somos especialistas en mejorar el futuro de las empresas. Pero nuestro negocio no sólo es fruto de la **experiencia o conocimiento** de este sector; deriva de la confianza que hemos logrado generar en nuestros clientes. Y esa **confianza** no se adquiere siendo meros proveedores de tecnología, sino siendo compañeros de un viaje cuyo equipaje debe ser **la responsabilidad, la calidad y la humildad**.

Misión

El ADN de *Grupo Trevenque* es **ayudar a otras empresas a mejorar sus procesos de negocio acercándoles la tecnología que necesitan en cada momento**.

Nuestra misión sigue vigente desde hace 23 años: ser el 'copiloto' de quienes desean emprender o continuar su viaje tecnológico con garantías y demandan la confianza de profesionales especializados que les acompañen en ese trayecto.

Visión

La máxima satisfacción de nuestros clientes es la meta hacia la que se dirige *Grupo Trevenque* cada día con su trabajo. Para secundar ese objetivo es necesario **ser un referente de calidad, confianza e innovación**.

Si cubrimos las necesidades de las empresas, nos adaptamos a sus modelos de negocio, solucionamos sus inquietudes, nos adelantamos a los problemas y los solucionamos cuando éstos surjan, entonces, habremos llegado a ese destino.

Valores

El combustible de este 'viaje' es, sin duda, nuestro capital humano: 107 profesionales altamente cualificados cuya gestión del talento orienta la cultura empresarial de *Grupo Trevenque*. Pero detrás de las personas hay valores, no números, por eso prestamos especial atención al **compromiso** y la **honestidad**. Que estos dos pilares sustenten nuestra actividad diaria permite que avancemos y seamos socialmente responsables.

Grupo Trevenque en cifras:



1377
clientes satisfechos

18
países



368.467
euros de inversión I+D



48%
crecimiento de facturación en 5 años



107
profesionales en plantilla



6 millones
volumen de negocio 2015



6150
seguidores en redes sociales



4
sedes



12
partners tecnológicos



23
años sector TIC



Nace nuestro proyecto más ambicioso: CCA, el Data Center de Andalucía

Las claves...

1. ¿Quiénes son nuestros clientes?

Somos el 'departamento de Informática' de **todas aquellas empresas, principalmente pymes, que o bien no tienen un equipo tecnológico en su plantilla o precisan de servicios avanzados** en esta materia. Nuestro cliente, por tanto, es todo aquel que sin importar su sector productivo o volumen de negocio entiende que la tecnología es imprescindible para seguir creciendo.

2. ¿Cuáles son nuestros productos y servicios?

Somos líderes nacionales en producción de software especializado para el sector editorial y sociosanitario, pero **cubrimos de principio a fin todas las necesidades tecnológicas que una empresa puede tener en cualquier momento**: consultoría de IT, infraestructura, comunicaciones, soporte técnico, desarrollo web, comercio electrónico, ERP, análisis de datos, etc.

3. ¿Cuáles son nuestros mercados?

Estamos presentes en **18 países de tres continentes**, si bien la mayoría de nuestros 1.377 clientes se concentran en España y América Latina, donde en este último caso tenemos sede física (México) desde hace seis años.

4. ¿Cuál es nuestro valor añadido?

Que **anteponemos los intereses del cliente a nuestra cuenta de resultados**. Somos el socio o compañero que toda empresa necesita para elegir la solución que mejor se adapte a su modelo de negocio.

5. ¿Qué nos motiva?

Ayudar a las empresas en su viaje tecnológico hacia el éxito y **el bienestar de nuestros trabajadores**. Porque sólo es posible lograr clientes satisfechos si antes lo están nuestros empleados.

Órganos de Gobierno

Somos un modelo de dirección ágil pero participativo. Estamos convencidos de que sólo a través de la pluralidad de opiniones, el debate y el consenso se logra una gestión eficaz que genere bienestar y beneficios

Junta General de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno de la compañía y está integrado por un total de **20 accionistas**, de los que el 96,6% son **trabajadores de la empresa**.

Que casi la totalidad de los miembros formen parte de la actividad diaria de *Grupo Trevenque* es un factor muy significativo para su desarrollo, mejora y crecimiento.

Porque eso significa que quienes tienen la capacidad de decisión y mando, no sólo no viven ajenos a la realidad de la empresa, sino que son plenamente conscientes de sus necesidades. Además, el hecho de trabajar mano a mano con el resto de empleados aporta un plus de **implicación, responsabilidad, exigencia y humildad** a su trabajo y toma de decisiones.

El 96,6% de los accionistas son trabajadores implicados en la realidad diaria de la empresa

Comité de dirección*

Es el órgano en el que la Junta de Accionistas delega toda la gestión y toma de decisiones de la empresa. **Cada uno de sus miembros representa a uno de los pilares de la compañía**, no sólo en cuanto a producción y líneas de negocio, sino también en lo referente a calidad, seguridad y organización interna. De este modo perseguimos un **equilibrio, consenso y representatividad** de todo aquello que afecta al futuro de *Grupo Trevenque* y a cada una de las personas que conforman su equipo humano.

Cada lunes mantienen una reunión de seguimiento de todos los proyectos y decisiones que inciden a corto, medio y largo plazo en el desarrollo del **Plan Estratégico** de la compañía.

Realizan una 'radiografía' semanal de la compañía, aportando inmediatez a las decisiones

Comité de dirección ampliado

Grupo Trevenque ha desarrollado desde hace años un **modelo participativo** de dirección, en el que los 9 jefes de área -también llamados mandos intermedios- tienen una participación activa y regular tanto en la exposición y debate de sus opiniones, argumentos y cuentas de resultados, como en la toma final de decisiones.

El llamado Comité de Dirección ampliado mantiene reuniones mensuales y otras más extensas y de carácter tematizado cada trimestre. En todas se persigue, no sólo arropar y respaldar el trabajo diario de los mandos intermedios, sino también **establecer vías de comunicación accesibles y fluidas** con todos los empleados de un modo organizado y departamental.

Reuniones mensuales y trimestrales que refuerzan y mejoran la comunicación interna

*Comité de dirección



Juan Ramón Olmos
Director General



Buenaventura Porcel
Director de Factoría de Software



Pedro Alberto Caparrós
Director de Cloud Center Andalucía



José Fernando López
Director Financiero



José María Prados
Director de Desarrollo de Negocio



“El éxito es un trabajo de constancia,
de método y organización” J. P. Sergent

Somos Tecnología

Nuestro servicio 360 grados da respuesta personalizada a cualquier necesidad TIC que una empresa tenga en su proceso de negocio

Factoría de software

Dividimos este área en dos líneas de negocio. Por un lado, producimos **sistemas de gestión verticales** para el sector editorial (*Geslib* y *Gesedi*) y sociosanitario (*Gesad*), con los que hemos conseguido ser líderes nacionales en ambos segmentos y un referente para cientos de librerías y empresas de ayuda domiciliaria. Por otra parte, el departamento de **Desarrollo Web** realiza todo tipo de proyectos corporativos a medida, web editorial, app mobile e Intranet, si bien se ha posicionado a la cabeza del mercado en consultoría y desarrollo de e-commerce.

Infraestructuras y Comunicaciones

Este área se sustenta en *Cloud Center Andalucía* – **el centro de datos más innovador y de mayor capacidad del sur de España** –, donde alojamos todos los servicios de **Internet, comunicaciones** (wifi profesional), **administración de sistemas y soporte técnico**, cuyo trabajo abarca desde las copias de seguridad y la recuperación de desastres, hasta el teletrabajo y la movilidad empresarial o la organización técnica de eventos de cobertura internacional.



Ahorro y eficiencia

La tecnología, lejos de ser un gasto superfluo, es una inversión estratégica para cualquier empresa que quiera optimizar sus recursos. Diversos estudios cifran que la implementación de TIC en la gestión diaria reduce hasta un 25% los costes.



Productividad

Las empresas que incorporan la tecnología a su actividad diaria son hasta un 50% más productivas. Un beneficio derivado, entre otros factores, de que puedan dedicarse en exclusiva y sin interferencias al núcleo de su negocio.



Innovación y desarrollo

La tecnología es, junto a una actitud proactiva y una cultura innovadora, la pasarela de entrada al I+D. Las empresas necesitan estar en continuo proceso de mejora si quieren adaptarse a las exigencias del mercado y seguir generando oportunidades de venta.



Planteamos soluciones globales a partir de necesidades concretas



INTELIGENCIA DE

Negocio

- Business Intelligence
- Soluciones ERP
- Consultoría de Negocio

INFRAESTRUCTURAS Y

Comunicaciones

Cloud Center Andalucía

Inteligencia de Negocio

Entendemos por Inteligencia de Negocio todas aquellas **soluciones tecnológicas de gestión y análisis que permiten sacar el máximo rendimiento de una empresa**, incrementando sus ventajas competitivas, reduciendo su nivel de riesgo y mejorando su toma de decisiones estratégicas al objeto de seguir creciendo y consolidando su volumen de negocio. En este sentido, somos especialistas en las tres grandes parcelas que dan sentido a la inteligencia empresarial :

- **Business Intelligence.** Un equipo de consultores emplea la mejor tecnología de análisis *Big Data* del mercado, *QlikView* y *QlikSense*, para ayudar a las compañías a obtener de sus múltiples fuentes de datos información estratégica, interpretándola y convirtiéndola en decisiones acertadas con las que dar respuesta fiable a necesidades concretas.
- **Soluciones ERP.** Somos partner de *SAP Business One* y *Primavera BBS*: estructuras informáticas de gestión estratégicamente posicionadas en el mercado, si bien nuestro trabajo en este sentido destaca por la capacidad de análisis del equipo de consultoría de *Grupo Trevenque*. Es decir, antes de recomendar una o otra opción, determinamos qué sistema necesita realmente la empresa en cuestión y cómo implantarlo de manera gradual y personalizada en función de su actividad y volumen de negocio para que el proceso sea lo menos 'traumático' posible.
- **Consultoría de Negocio.** Un plan estratégico adecuado de los sistemas de información aporta a la empresa un enorme potencial a la hora de generar eficiencia, crecimiento y valor. Nuestro equipo de consultores, tras detectar y 'radiografiar' las necesidades tecnológicas reales de cada empresa, les ayudará a esa correcta planificación de la infraestructura IT y a su puesta en marcha, alineando los objetivos del departamento informático con los del resto de la compañía.





Te acompañamos
en tu viaje tecnológico hacia el éxito

Somos confianza

Llegar a la cima empresarial requiere esfuerzo, constancia y pasión, pero también depende de la compañía que te ayude a elegir la 'ruta tecnológica' más conveniente para el ascenso

1

Consultoría

En esta fase de la expedición nos ganamos la confianza de la empresa preguntándonos junto a ella: ¿Qué necesita realmente? Nuestro equipo de consultores le ayuda a **diagnosticar sus carencias** y le indica aquellas soluciones TIC que mejor se adapten a su estrategia de negocio, perspectivas de crecimiento, presupuesto e identidad corporativa. No se trata de vender tecnología, sino de anteponer sus necesidades a nuestros intereses.

2

Desarrollo

Entendemos que un buen 'mapa' es fundamental en el trayecto más difícil del viaje: aquel que obliga a tomar decisiones y llevarlas a cabo. Por eso ayudamos a las empresas guiándolas con honestidad, **implantándoles la mejor solución TIC para sus necesidades y adaptándola al desarrollo de su gestión diaria**. Se trata de facilitarles el acceso a la tecnología que estaban esperando en los plazos comprometidos pero sin procesos traumáticos que entorpezcan el 'camino' en vez de agilizarlo.

3

Soporte y mantenimiento

El viaje no acaba al culminar la cima y, por tanto, el nuestro tampoco. Continuamos junto al cliente, ofreciéndole **un servicio personalizado de soporte y mantenimiento, dando respuesta a sus dudas, incidencias y/o nuevas necesidades** que vayan surgiendo en nuevas 'expediciones'.



**Ellos ya
viajan con
nosotros**

Conoce qué opinan otras
empresas de nuestro trabajo en
www.trevenque.es

Somos Cloud Center Andalucía

CCA es el centro de datos de mayor capacidad, seguridad e innovación del sur de España. Un 'búnker' tecnológico que provee a las empresas todo lo necesario para trabajar en la nube con plenas garantías

80% de ahorro energético

... y un 64% en inversión TIC a cinco años.

836 empresas de 14 países

... como Covirán, Eulen o Puleva Biosearch.

En uno de los parques empresariales de mayor proyección y junto a las principales vías de comunicación de Granada se sitúa *Cloud Center Andalucía*: el centro de datos neutro de mayor capacidad, seguridad e innovación del sur de España. Un proyecto de *Grupo Trevenque* que nació en 2012 con la vocación de ayudar a las empresas a dar el salto definitivo a la nube y que **ha conseguido crecer a un ritmo medio anual del 27%** hasta sumar casi un millar de clientes de un total de 14 países.

CCA ofrece **soluciones cloud a medida** para cada empresa: desde servidores virtuales privados hasta servidores dedicados o alquiler de espacio óptimamente

acondicionado y securizado para la ubicación de infraestructura tecnológica propia.

La oferta es personalizada pero existe un denominador común: la **seguridad**. Nada en nuestro Data Center es casual, ni siquiera su ubicación. **Todo ha sido diseñado técnica y logísticamente para custodiar el activo más valioso de las empresas: su información**; y para que puedan acceder a ésta y gestionarla desde cualquier lugar y momento. Para asegurar ese **servicio 'Non-stop'**, sin cortes ni incidencias, se pone a disposición de las empresas los sistemas tecnológicos, eléctricos y electrónicos más seguros y eficientes del mercado.



Housing

Las empresas pueden traer sus propios servidores a nuestro Data Center. Esto supone un ahorro en costes de comunicaciones y electricidad, al tiempo que se gana tranquilidad al saber que todo está en manos de profesionales especializados.



Radio-enlace

Internet profesional para empresas a través de radio-enlace. Un servicio que permite estar siempre conectados con el Data Center, sin problemas, ni fallos, ni cortes y con un caudal 100% simétrico y a la medida de cada cliente.



Servidores dedicados

Para empresas que además de buscar la máxima independencia, privacidad y seguridad, prefieren elegir su propia configuración de hardware/software, sin necesidad de invertir en adquisición de equipos.



Servidores Virtuales Privados

La solución más versátil, que ofrece la posibilidad de alojar numerosos sitios web o servicios sin necesidad de contar con servidor físico, permitiendo aumentar y reducir los recursos de forma instantánea.



Ahorro

Las empresas que dan el salto a la nube CCA eliminan los costes de renovación de equipos, infraestructura, licencias o actualizaciones de software y mantenimiento. Traducido en cifras significa, por ejemplo, que una empresa se **ahorra hasta un 64% en cinco años en inversión TIC y hasta un 80% en su recibo de consumo eléctrico.**



Seguridad

Una gestión más segura y rentable es sinónimo de **tranquilidad y confianza**. Son algunas de las ventajas de alojar el activo más valioso de una empresa (sus datos) en un espacio de máxima seguridad que cumple las normativas de calidad más exigentes.

CCA se ubica dentro de un búnker de hormigón con medidas antidesastres, **sistema biométrico de acceso por reconocimiento facial, sistema de videovigilancia con análisis inteligente de imagen, servicio de atención a emergencias 24/365**, entre otras medidas. De este modo, prácticamente garantizamos que la actividad de nuestros clientes jamás se vea interrumpida.



Eficacia

La **realización de copias de seguridad automáticas** no sólo genera tranquilidad. Supone también un ahorro de tiempo y un aumento de la eficacia y la productividad de los empleados de una empresa, que podrán dedicarse a otras tareas que no sean informáticas.

Esta ventaja competitiva también resulta de la inmediatez que aporta acceder a los datos de tu empresa desde cualquier lugar y a cualquier hora, así como del **uso de las herramientas tecnológicas más innovadoras** sin necesidad de perder tiempo en formación y complejas configuraciones.



La nube, entre algodones

1. La cercanía de CCA a la **fibra óptica** de ADIF garantiza un suministro constante, ya que la conexión llega por operadores diferentes.
2. **Controles biométricos** de reconocimiento y sistema de videovigilancia que detectan el volumen y velocidad de movimiento de cualquier posible amenaza en el exterior.
3. Sistema de **detección precoz de incendios** a través del análisis del aire.
4. La instalación eléctrica, similar a la que se emplea en los quirófanos, garantiza casi al 100% que **no puede haber un corte en el suministro.**
5. Sistema de **refrigeración eficiente y sostenible** con el medio ambiente.



Somos expansión

Grupo Trevenque está presente en 18 países, donde atiende a más de 1370 clientes desde las sedes físicas de Granada, Valladolid y México



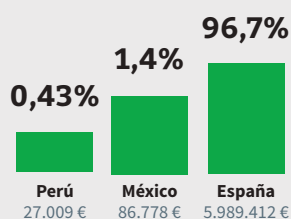
ANDORRA · CABO VERDE · CHILE · COLOMBIA · ECUADOR · ESPAÑA · EEUU · FRANCIA · GUATEMALA
· ISLAS MENORES DE EEUU · MARRUECOS · MÉXICO · PANAMÁ · PERÚ PORTUGAL · PUERTO RICO · RUMANÍA · SUIZA

GRANADA - CENTRAL
Camino Bajo de Huétor, 150.
18008 Granada.
T (+34) 958 183 030

GRANADA - CCA
Calle Pago de Cambea, nave 13.
Parque Empresarial Cortijo del Conde,
Polígono Sur. 18015 Granada.
T (+34) 958 018 018

VALLADOLID
Calle Unión, 11 Bajo.
47005 Valladolid.
T (+34) 900 844 446

MÉXICO DF. MÉXICO
Av. Álvaro Obregón, 270.
Colonia Roma Norte.
06140 México DF.
T (+52) 55 12534938 Ext. 350



Presencia internacional

Pese a que España acapara el 96,7% de la facturación de *Grupo Trevenque*, desde el área de Desarrollo de Negocio se trabaja en la consolidación y ampliación de nuevos mercados, sobre todo en Latinoamérica, donde México, Perú, Chile y Ecuador encabezan el ranking de países con mayor presencia de clientes. En total, la facturación del área ha sumado 1.365.000 euros en 4 años.

Somos valores

Sólo a través del compromiso, la calidad y la innovación se logra generar la confianza necesaria para que una empresa nos elija como compañeros

Para que una empresa crezca y evolucione, aceptando desafíos en nuevas áreas de negocio y acelerando la innovación en sus procesos de trabajo, necesita en primer lugar ser **una empresa íntegra**. Porque sólo a través de los valores se obtienen beneficios duraderos.

En realidad, se trata de aplicar una cadena de servicio- beneficio cuya obtención de ventajas está directamente relacionada con el grado de satisfacción, y por tanto de fidelización, de empleados y

clientes. Contribuir a que el equipo humano - el verdadero 'combustible' de una compañía- trabaje en un buen ambiente y en condiciones óptimas genera **lealtad y compromiso** por su parte, además de **eficacia, calidad y productividad** en el trabajo.

Si a esa gestión del **talento** se suman otros valores como **la humildad, el respeto y la honestidad**, el resultado no puede ser otro que un servicio concienzudo, profesional y excelente que genera clientes fieles y satisfechos que, a su vez, atraerán a otros.





Somos equipo humano

La empresa suma 107 profesionales de alta cualificación comprometidos con su trabajo y los valores corporativos

En *Grupo Trevenque* estamos plenamente convencidos de que el sustento de cualquier compañía es su activo humano. En nuestro caso, lo conforman **107 trabajadores de alta cualificación, de una media de edad de 40 años y de los que el 78% tienen un contrato indefinido.** Además, que 6 de cada 10 empleados lleven más de 7 años en la empresa y el 38% más de diez, evidencia nuestro grado de cohesión y solidez a nivel de recursos humanos.

Pero también manifiesta que hemos apostado por la satisfacción de nuestros trabajadores en aspectos que trascienden lo económico. Es lo que se denomina 'salario emocional' y que redunda en beneficios en cuanto

a conciliación laboral y familiar, flexibilidad horaria y de acceso a vacaciones, la reducción de jornada en verano, acceso a formación gratuita y teletrabajo, etc.

En definitiva, todo aquello que contribuye a establecer **un espacio de trabajo y de convivencia amable y cómodo**, donde los empleados puedan desarrollarse también a nivel personal, no sólo profesional, lo que acentúa su grado de implicación con los valores corporativos. La existencia de un manual de bienvenida para los nuevos trabajadores y de un **Código de Conducta Interno** favorece el cumplimiento de dichos valores, que son estandarte de nuestra gestión de recursos humanos.

‘Salario emocional’

Facilitamos a nuestros trabajadores todos los medios necesarios para que puedan desarrollar su actividad laboral en un ambiente saludable, cómodo y distendido.



Reunión Anual Corporativa y jornadas de convivencia

A lo largo del año se suceden actividades que fomentan la cohesión interdepartamental

Somos responsables

Debemos retornar a la sociedad buena parte de los que nos aporta, por eso aplicamos medidas de RSC que contribuyen a crear un entorno más amable



Hemos desarrollado un año más nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa con acciones transversales que evidencian un **elevado grado de compromiso con nuestros trabajadores, el medio ambiente y el entorno socioeconómico, en general.**

La colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro como **Cruz Roja** o el **Banco de Alimentos** y la participación en actividades de emprendimiento y formación también evidencian nuestro deseo de **contribuir a una sociedad más amable** y fortalecer el tejido productivo, contribuyendo a generar empleo y riqueza en nuestro entorno y el de nuestros clientes.

Somos objetivos

Refugiarse en una zona de confort impide crecer, por eso planificamos nuestro futuro trabajando de acuerdo a una serie de metas estratégicas

- 1 Incrementar al máximo el nivel de satisfacción de nuestros clientes por medio de orientar toda la gestión y trabajo de *Grupo Trevenque* hacia ellos y sus necesidades.
- 2 Atraer y cuidar el talento profesional, fortaleciendo y enriqueciendo sus competencias.
- 3 Reforzar la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i) desde la calidad.
- 4 Ser el Data Center de Andalucía, ampliando y perfeccionando nuestro portfolio de servicios avanzados de cloud computing.
- 5 La apertura de nuevos mercados internacionales, consolidando la presencia en los 18 que ya trabajamos actualmente.
- 6 Generar alianzas y sinergias con terceros.

Somos calidad

Garantizamos el mejor servicio a través de la exigencia y el control exhaustivo de los procesos de trabajo. Así lo acredita la confianza de nuestros partners internacionales y las certificaciones de calidad

Comprometidos con la calidad

La actualización constante de las certificaciones de calidad, la realización de auditorías externas y la mejora continua en la **seguridad de la información** - tomando como modelo de conducta los requisitos legalmente establecidos- son elementos indispensables para lograr que proveedores, partners y clientes depositen su confianza en nosotros.

La calidad del servicio no sólo ha de venir acreditada por la profesionalidad y actitud de los trabajadores. Que lo certifiquen las normativas correspondientes aporta un plus de **tranquilidad** a nuestros clientes. En este sentido, en *Grupo Trevenque* **trabajamos continuamente en la creación de protocolos y procesos verificados** que nos permitan desarrollar nuestro trabajo de un modo más eficaz y **garantizar el mejor servicio posible**. Gracias a esta forma de pensar y trabajar obtuvimos en 2005 la **certificación de calidad ISO: 9001**. Nuestro interés en el cuidado del entorno nos ha otorgado también la **certificación**

14001, que constata el compromiso por una adecuada y responsable gestión medioambiental y de eficiencia energética. Y, además, siendo conscientes de que la información es un activo de vital importancia para el éxito y la continuidad de cualquier organización, también tenemos la **certificación 27001**, que garantiza la **adecuada gestión de la seguridad de la información**. Hay otro indicador de que hacemos de la calidad la columna vertebral de la empresa. Y es la confianza que depositan en nosotros proveedores y socios tecnológicos de primer nivel como **Microsoft, HP, Dell, Cisco, Vodafone, SAP, VMWare o Citrix**, entre otros.

 En 2015 nos sometimos a 3 auditorías externas

Algunos de nuestros partners y proveedores:





La importancia de gestionar con seguridad la información

La información es un activo valioso que puede impulsar o destruir a una empresa. Si se gestiona de forma adecuada, permite trabajar con confianza y ofrece la libertad para crecer, innovar y ampliar la base de clientes sabiendo que toda su información confidencial seguirá siéndolo.

Así lo hacemos en *Grupo Trevenque*, donde cumplimos de manera escrupulosa todas las normativas vigentes en este sentido, y así se lo garantizamos, a su vez, a todas las empresas que se alojan en nuestro Data Center.

¿Cuáles son los **principios de nuestra política de seguridad**?

- Velar por la **integridad, disponibilidad y confidencialidad** de la información.
- Concienciación y **formación constante** de todo el personal en materia de Seguridad de la Información.
- **Implantación progresiva** de los recursos técnicos adecuados relativos a la Seguridad de la Información y a minimizar los riesgos asociados a la misma. El criterio utilizado para el análisis de riesgos se especifica en el documento “Metodología de Análisis de Riesgos”, de acceso público y general.
- Establecer mecanismos que regulen el acceso a la información por **personal autorizado**.



Hacemos

realidad los objetivos y queremos compartirlo con transparencia. Por eso te ofrecemos un resumen detallado de cuánto y cómo hemos trabajado en 2015

La confianza se basa en el conocimiento

2015 ha sido un año de grandes retos, proyectos e iniciativas. Pero, sobre todo, un periodo de trabajo concienzudo que te queremos contar para que conozcas mejor nuestra actividad

Sector editorial	26
Sector sociosanitario	28
Desarrollo web	30
Infraestructuras y Comunicaciones	32
Soluciones ERP	36
Business Intelligence	38
El contexto económico	40
Balance financiero 2015	43
¿Por qué hemos crecido en 2015?	44
'Radiografía' 2011-2015	46
Recursos humanos	49
Desarrollo de Negocio	50

Factoría de software

Sector editorial

Que en la peor etapa de la crisis del libro (2011-2014) hayamos crecido un 39,4% nos ha dado la solidez necesaria para hacer de 2015 un año de transición, mejora estratégica del área internacional e inversión en I+D

¿Qué está pasando?

La montaña rusa que lanzó en picado al sector editorial hace siete años parece, por fin, empezar un ligero ascenso y devolver el color a las mejillas de un mundo, el del libro, especialmente castigado por la crisis. Desde 2008 han cerrado casi la mitad de las librerías en España y las editoriales han acumulado un descenso general del 40% en la facturación.

Pero 2015 ha levantado el ánimo del gremio. Por primera vez en todo este tiempo el número de establecimientos de venta de libros creció y, pese a algunos cierres emblemáticos, abrieron unos 200 negocios más. La producción editorial creció un 1% y también la facturación, si bien la placidez de hace una década queda todavía muy lejana.

Hacemos alusión a este contexto porque más allá de la situación apocalíptica que ha vivido el sector, pone de manifiesto la necesidad que libreros, editoriales y distribuidores tienen de adaptar sus procesos de trabajo, venta y atención al cliente a los nuevos hábitos y exigencias del mercado. **Y, en esta historia, la tecnología tiene un papel protagonista.**

En cifras

- **Facturación:**
1.183.717 €
- **Especialización de capacidades:**
250 horas
- **Formación de clientes:**
250 horas
- **I+D :**
6.300 horas
- **Atención al cliente:**
28.000 horas
31.037 tareas de soporte

El mundo del libro empieza a dar síntomas de mejoría y nosotros, un año más, de madurez. Que *Grupo Trevenque* haya incrementado sus ventas de software editorial un 39,4% en los cuatro años más difíciles para el sector (2011-2014), que en 2015 hayamos **incrementado un 3,65% el número de clientes libreros con un total de 45 nuevos proyectos**, o que nuestra incursión con *Gesedi* en el mundo de los editores registre un crecimiento espectacular – el 300% en sólo dos años- evidencia que **la implantación de soluciones TIC especializadas aporta ventajas competitivas que minimizan el impacto de la crisis**: porque optimizan los recursos, refuerzan la visibilidad en el entorno digital, mejoran la calidad del servicio y fidelizan a los clientes.

Pero ni esas cifras, ni el hecho de acumular 23 años de experiencia en el sector librero, nos abocan al conformismo. De hecho, **2015 ha sido un año de transición y reflexión**, sobre todo para el departamento internacional, donde aplicando la filosofía '*piano, piano, si va lontano*' hemos sacrificado los números espectaculares de años anteriores (+51% en 2014, por ejemplo) por **una profunda remodelación en la gestión** y una mejora de conocimiento de un mercado tan heterogéneo y convulso como el latinoamericano.

Esto ha 'mellado' las ventas, frenando un 12,6% el volumen de facturación de esta línea de negocio, que pese a los esfuerzos realizados tampoco ha podido esquivar del todo la situación aún famélica del sector (un 8,5% de los clientes de *Geslib* han

echado el cierre a su negocio). Pero lejos de interpretar esta realidad como un tropezco, la valoramos, por una parte, como **un alto en el camino que nos permitirá seguir creciendo y llegar más lejos** con idéntica solidez que la mostrada hasta la fecha y, por otra parte, como **una llamada de atención para seguir innovando y aportando nuevas soluciones tecnológicas** que se adapten a un mercado cada vez más exigente.

En este sentido, el principal esfuerzo inversor del área ha vuelto a ser en I+D. En 2015 hemos destinado 60.000 euros al perfeccionamiento y desarrollo de nuevas funcionalidades en tecnología editorial y 6.300 horas en mantenimiento de aplicaciones. Esto ha contribuido a la 'madurez' de *Gesedi*, consolidando su fiabilidad y posicionamiento en el mercado, sobre todo en el de América Latina, donde se ha reforzado el seguimiento técnico del producto y la estrategia comercial con el equipo de nuestra sede en México D.F.

Pero el área editorial también ha realizado un arduo trabajo a nivel interno: en la **adecuación de las herramientas de desarrollo a nuevos lenguajes de programación**, en la adaptación de *Geslib* a las necesidades particulares de los clientes o generales del sector librero – como la facturación electrónica- y en la ampliación de las funcionalidades de GTAMM, un sistema propio e interno de control técnico sobre estadísticas de soporte, cursos de formación, etc., que nos permite llevar un control exhaustivo del trabajo, agilizando los procesos y mejorando la calidad del servicio y la atención al cliente.



En 2015 hemos destinado 60.000 euros al desarrollo de funcionalidades en tecnología editorial y 6.300 horas al mantenimiento de aplicaciones.

■ Las claves

Latinoamérica

A lo largo de 2015 se han acometido profundas remodelaciones en la gestión y coordinación del área internacional, centrando el trabajo y energías en detectar las necesidades y potencialidades del mercado hispanohablante. Para ello se han **intensificado los ‘road-show’ en México y Colombia de nuestro equipo directivo y comercial**, que han creado sinergias con empresas del sector TIC implantadas allí, aumentado el número de contactos con organismos públicos y realizado numerosas giras comerciales para posicionar a *Grupo Trevenque* como referente de tecnología editorial.

Por ejemplo, en el mes de febrero acudimos a la **Macrorrueda de Negocios número 55 en Bogotá**, que reunió a más de 1.200 empresarios procedentes de 57 países de América, Europa y Asia. Además, se ha reforzado el equipo humano de nuestra sede física en México para seguir dando un servicio personalizado al medio centenar de clientes que atendemos en países como Chile, Colombia y Ecuador, entre otros. También se han puesto en marcha cuatro **nuevos proyectos en Perú, México y Guatemala**. Pero el mes de noviembre volvió a acaparar toda la intensidad de nuestro trabajo en Latinoamérica. **Revalidamos nuestra cita con la Feria Internacional del Libro de Guadalajara FIL**, el mayor evento editorial de habla hispana en el mundo y al que acudimos por octavo año consecutivo con stand propio, consolidado así nuestro compromiso con el sector.

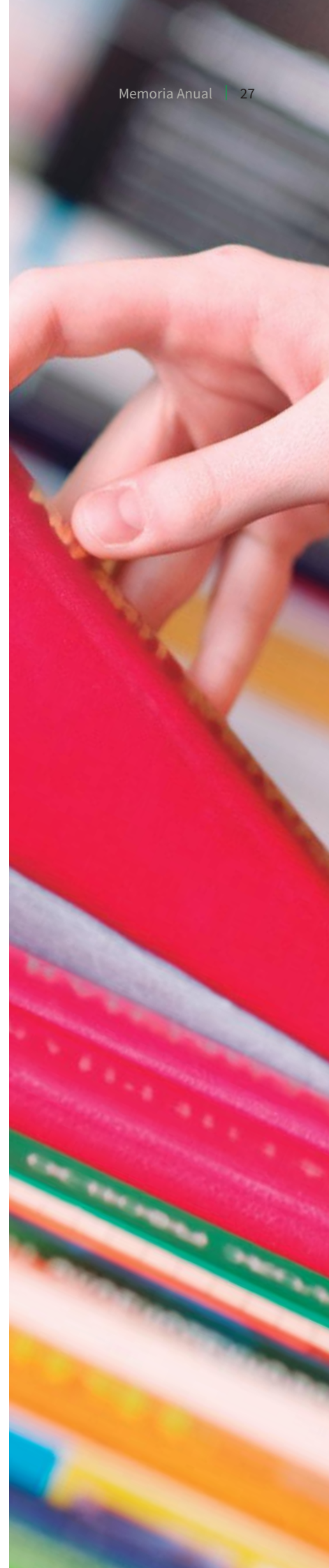
San Pablo

Aunque 2015 no ha sido un año de grandes proyectos en cuanto a dimensión técnica y la mayoría de los 45 ejecutados correspondían a pequeñas empresas, sí cabe destacar el de la **red de librerías San Pablo**, que ha dado el salto definitivo a la era digital de la mano de *Grupo Trevenque*, sustituyendo un sistema tecnológico y de gestión bastante obsoleto por uno integral y virtual que permite a su librería online y a sus 10 puntos de venta física en España estar **conectados en tiempo real** a través de nuestro *Cloud Center Andalucía*.

Gesedi

Nuestro sistema de gestión especializado para empresas de producción y distribución editorial ha dado el ‘estirón’ en 2015, adentrándose en una etapa más madura. El continuo proceso de investigación y desarrollo del producto ha permitido un progreso funcional, técnico y de conectividad que se traduce en éxito comercial. **En sólo dos años Gesedi ha triplicado el número de proyectos con editoriales**, llegando a la treintena de clientes (6 de ellos en Latam), con quienes, además, se ha trabajado de manera colaborativa para el **desarrollo de nuevas funcionalidades como módulos de Impresión Bajo Demanda o control de fichajes para optimizar los costes en procesos de producción** en los que intervienen muchos agentes externos a la editorial.

Aunque los trabajos de pruebas, formación e I+D han acaparado buena parte de los recursos del departamento, se han acometido **proyectos interesantes como el de la Editorial Macro en Perú (la primera en este país), la Editorial Ra-Ma, especializada en la edición y distribución de libros técnicos de calidad, o el de 4 universidades (Alicante, Jaén, Cádiz y Baleares)**, lo que evidencia la adaptabilidad del producto a editoriales de instituciones académicas.



Factoría de software

Sector sociosanitario

Nuestra capacidad de adaptación e innovación ha permitido que Gesad, la tecnología mejor valorada por la administración pública para la gestión de la ayuda a domicilio, esté presente en 7 de cada 10 municipios

¿Qué está pasando?

La Ley de la Dependencia cumplió en 2015 ocho años de vida con un estado de 'salud' más propio de la tercera edad. La combinación de la crisis, las exigencias sobre el déficit y los recortes presupuestarios de las administraciones públicas han mermado tanto su 'movilidad' que a duras penas se sostiene para seguir dando un servicio del que dependen 796.109 personas en nuestro país, cuya población es la cuarta más envejecida del mundo.

La realidad es que **el pasado año se redujo un 27% la inversión estatal en un apartado que ya sumaba una 'rebaja' de 2.236 millones de euros entre 2012 y 2014**. A este tijeretazo hay que sumar la inestabilidad del contexto económico de comunidades autónomas como Cataluña, o en realidad, de todo el país como antesala de las elecciones.

Una situación de incertidumbre en los equipos de gobierno que tampoco favorece a un sector especialmente sensible, no sólo por la naturaleza de su trabajo, sino porque concentra mayoritariamente en su servicio a pymes, cooperativas y cuidadores no profesionales, cuya situación se ha visto más precarizada si cabe.

En cifras

- **Facturación:**
424.288 €
- **I+D :**
2.155 horas
- **Clientes SAD:**
130
- **Cobertura profesional:**
750 coordinadores
38.256 auxiliares
- **Usuarios beneficiados:**
156.055 personas

Nuestro área de software sociosanitario no ha sido inmune a ese contexto de incertidumbre y déficit inversor. Que muchas empresas hayan echado el cierre a su negocio ha afectado a nuestra cuenta de resultados, que ha disminuido un 6,73% respecto al año anterior. Sin embargo, que la facturación se haya visto resentida no impide que hagamos una lectura muy positiva de 2015.

Los motivos son varios: por un lado, **Gesad continúa siendo líder de mercado en su sector**, afianzándose como la tecnología que necesitan las empresas de ayuda domiciliaria para prestar un servicio de calidad, lo que redundará en beneficios para el usuario y la sociedad en general. Por otra parte, esa solidez de la que nos sentimos orgullosos (**un crecimiento sostenido del 2,7% en los últimos cuatro años**) se evidencia en algo más que dinero.

Gesad está presente en 5.194 municipios de toda España (7 de cada 10), coordina los servicios SAD de 19 diputaciones provinciales y sólo en 2015 ha empezado a gestionar el servicio de 71 nuevas corporaciones municipales. Estas cifras ponen de manifiesto que **es la tecnología sociosanitaria mejor valorada por las administraciones según las calificaciones obtenidas en las adjudicaciones públicas, lo cual es sinónimo de transparencia y calidad**.

Pero hay un aspecto diferenciador de la actividad llevada a cabo tanto en 2015 como en años anteriores y del que nos

sentimos especialmente satisfechos.

Hemos sabido interpretar las nuevas necesidades de las empresas, ya no sólo en lo que a innovación tecnológica se refiere, sino en cuanto a su situación económica. Por eso, **hemos reforzado la versión *Gesad Cloud***, que manteniendo todas las características de la versión original permite a las pequeñas empresas acceder al sistema con un coste muy bajo y sin tener que hacer inversiones iniciales en hardware, al tiempo que pueden trabajar desde cualquier lugar y a cualquier hora a través de la web. De este modo **hemos hecho accesible el uso de tecnología avanzada a todo tipo de iniciativas empresariales sin importar su tamaño y capacidad económica**, contribuyendo así a que muchas puedan continuar su actividad sin renunciar a las ventajas funcionales de *Gesad*.

Esta apuesta estratégica se suma a iniciativas socialmente responsables como la creación de aplicaciones móviles gratuitas para la detección y prevención de enfermedades degenerativas. Porque el verdadero sentido de la tecnología es el de ayudar a las personas y mejorar su calidad de vida. Por eso para el equipo de profesionales de *Gesad* **es gratificante contribuir cada día a que 156.055 personas en situación de dependencia, de las que más de 40.000 son gravemente afectadas, reciban un servicio más eficaz y de calidad** gracias a que facilita el trabajo de 750 coordinadores y 38.286 auxiliares de toda España.



Gesad facilita el trabajo de 750 coordinadores y 38.286 auxiliares de ayuda a domicilio en toda España, lo que contribuye a que 156.055 personas en situación de dependencia reciban un servicio más eficaz y de calidad.

■ Las claves

Diversificación

Pese a que *Gesad* nació hace diez años con la vocación de mejorar la gestión del servicio de ayuda domiciliaria y con ese objetivo fue desarrollado específicamente en colaboración con profesionales del sector, lo cierto es que **el continuo proceso de mejora e innovación al que se ha sometido la herramienta abre una ventana de nuevas oportunidades**. Además, si tenemos en cuenta que el producto ha tocado techo en el mercado debido a su elevado grado de penetración, eso ha hecho **plantearnos nuevas posibilidades de negocio en otros sectores empresariales que trabajan con recursos humanos distribuidos en diferentes espacios físicos**.

A lo largo de 2015 hemos llevado a cabo una **adaptación del módulo *Gesad Time Control* a negocios como el de servicio de limpieza, de actividades deportivas en centros escolares o de transporte**. Este módulo, creado inicialmente para el control in situ de la presencia del trabajador en el domicilio del usuario de SAD, ahora puede usarse también para un seguimiento de presencia de personas que realizan diferentes actividades. Por ejemplo, permite conocer en qué área o ubicación han estado desarrollando los empleados su actividad durante la jornada laboral. Se contempla a corto plazo también que dicha diversificación se extienda a **otros sectores productivos como el de la logística y la entrega de servicios de catering a domicilio**.

I+D

El equipo técnico de *Gesad* **ha destinado un 30% de su actividad laboral (más de 2.155 horas) a seguir investigando y desarrollando nuevas aplicaciones, prestaciones y modalidades que mejoren la calidad del servicio** y abran nuevas líneas de negocio. Gracias a esta apuesta por I+D es que se han conseguido en años anteriores importantes logros como *Gesad Message*, la adaptación a la facturación electrónica, la integración con CIVIS - sistema de gestión del Ayuntamiento de Madrid- o la app de Indicadores de Dependencia.

Formación y certificación

Formar a los profesionales del servicio de ayuda a domicilio es, sin duda, una de las tareas más gratificantes del área. Entendemos que **es de vital importancia para la mejora del servicio el reciclaje y especialización de los conocimientos, adaptándolos a las nuevas exigencias tecnológicas del mercado**. Pero también entendemos que la formación presencial u online no siempre es la más adecuada en todos los casos para la conciliación familiar y laboral, por lo que hemos **diseñado y estructurado cursos de iniciación y perfeccionamiento de *Gesad* en formato audiovisual e interactivo** al que pueden acceder nuestros clientes y también profesionales en situación de desempleo interesados en conocer la herramienta a través de una plataforma virtual de e-learning. La realización de dichos cursos, cien por cien bonificables, están acreditados con la certificación oficial correspondiente que valida dichos contenidos para optar en mejores condiciones a contratos públicos de SAD.



Factoría de software

Desarrollo web

‘Mentoring’ es la palabra del año. El programa para el impulso del comercio electrónico en pymes nos ha situado, con 108 proyectos, como referente nacional en consultoría y desarrollo de soluciones web para e-commerce

¿Qué está pasando?

Ya nadie cuestiona que no tener presencia en Internet viene a ser lo mismo que el anonimato. Ni siquiera se trata de convencer a las empresas de la necesidad de tener un sitio web para ganar visibilidad. El juego está en otro campo: el del posicionamiento y la venta online. Es decir, **que tus clientes te vean antes y mejor que a la competencia y, además, que generes nuevas oportunidades de negocio a través del comercio electrónico.**

Porque una web sin un mantenimiento apropiado conduce a la pérdida de clientes potenciales. Por eso la realidad del sector web, tanto en desarrollo como en diseño, pasa por **la optimización de contenidos, una buena estrategia de marketing online, nuevos lenguajes de programación, cloud computing o ‘isomorización’** (la capacidad de usar el mismo código tanto en el cliente como en el servidor).

Estas claves cobran especial importancia en el segmento de e-Commerce, que se ha convertido en uno de los pilares de la transformación digital de las empresas. **La facturación de tiendas online creció en España un 27% en 2015** y los expertos vaticinan que romperá techo en 2016 con la cifra récord de 24.700 millones de euros, es decir, el triple que hace sólo siete años.

En cifras

- **Facturación:**
1.160.068 €
- **I+D :**
1.000 horas
- **Proyectos:**
316
- **Mentoring**
81 proyectos de consultoría
27 proyectos de desarrollo

Apasionante. Así es como define el propio departamento Web al año 2015, tanto en volumen de trabajo como en complejidad y capacidad técnica. Lejos de conformarse con hacer los deberes, ha sacado el curso con ‘matrícula de honor’. Que la facturación se haya casi duplicado (+ 88,9%) y la suma de proyectos realizados ascienda a 316, ejemplifica bastante bien la intensidad de un año en el que **hay un protagonista indiscutible: el III Programa de Mentoring en Comercio Electrónico.**

Este proyecto, que ya cuando arrancó en 2014 significó para *Grupo Trevenque* ser la empresa homologada por el Gobierno más elegida por las pymes para ‘construir’ u optimizar su tienda online, se consumó el año pasado con unas cifras de vértigo: **81 proyectos de consultoría, 27 de desarrollo web y un volumen de negocio de 673.864 euros, es decir, el 58,09% del total del área (1.160.068 euros).**

Pero los números no son el único indicador de éxito de este ambicioso reto que ha sumado 3 profesionales nuevos al equipo de Web. **Nos satisface especialmente el resultado obtenido en cuanto a valoración de los clientes (4,34 sobre 5)** y de la propia entidad promotora, Red.es, que además de felicitarnos, ha resaltado la excelencia de los informes de consultoría que se han llevado a cabo en todo el país.

Grupo Trevenque ha vuelto a demostrar así que los proyectos que emprende están alineados con su misión: acercar la tecnología a pequeñas y medianas empresas.

Pero 2015 también aguardaba otros objetivos que se han ido cumpliendo pese a la carga de trabajo que ha supuesto el programa Mentoring. Desde una perspectiva interna se ha conseguido **asentar la estructura organizativa del área a partir de tres equipos de trabajo independientes, mejorando su capacidad de gestión y aumentando la de producción.** Ha contribuido a dicho logro la asignación de herramientas para optimizar los recursos y facilitar esos procesos de autonomía.

Por otra parte, también ha visto la luz una nueva versión del producto ‘estrella’ de web editorial, *Weblib*, cuyo sistema de gestión de contenidos (CMS) ha sido completamente actualizado, incorporando nuevas funcionalidades que facilitan más si cabe su uso. Y entre los grandes proyectos que se han desarrollado, **además del lanzamiento definitivo de *Webedi*** (la única plataforma web pensada para editores y la promoción y venta de su catálogo de libros en Internet), se encuentra **una plataforma online de gestión de cursos Scorm.**



Especialistas en desarrollo web para el sector editorial

Hemos lanzado definitivamente *Webedi* e incorporado nuevas funcionalidades y actualizado el gestor de contenidos de *Weblib*



En 2015 se han desarrollado un total de 316 proyectos, lo que ha supuesto que el área incremente su volumen de facturación un 88,9%.

■ Las claves

Contenidos digitales

Hemos desarrollado una innovadora herramienta web que **permite a autores de libros relacionados con la formación llevar a cabo el proceso completo de la producción de una obra.**

Uniliber

Cientos de librerías ya operan a través de esta plataforma creada por *Grupo Trevenque*. Se trata de **un marketplace de referencia en el sector del libro usado en nuestro país.**

Grupo Vips

Uno de los grupos multimarca más relevantes del sector de la hostelería y comercio en España ha confiado en nosotros el desarrollo de **una plataforma que les permite gestionar sus pedidos de libros en tienda con algunas de las distribuidoras nacionales más importantes.**

Internacional

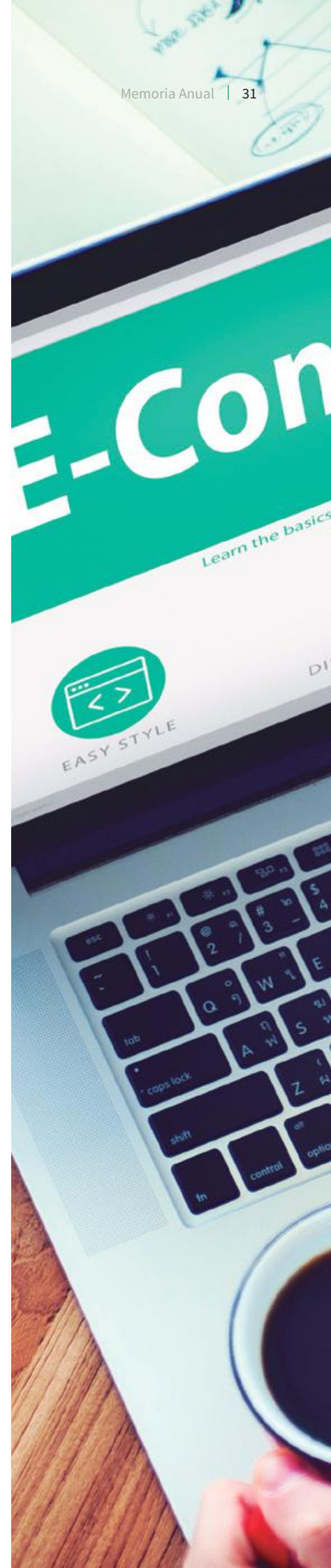
El área Web ha llevado a cabo numerosos proyectos en Latinoamérica, entre los que destaca la plataforma de venta online de entradas para la famosa librería y centro cultural de actividades de **México** El Foro del Tejedor; la adaptación de la tienda virtual de Librería Golden Books (una de las más importantes de **Chile**) para que fuese capaz de funcionar en un entorno de alta demanda como el de la campaña 'cibermonday'; o el diseño y desarrollo de una web para SIMA (**Alemania**): fabricante de maquinaria para la construcción.

Conasi

Entre los proyectos de web corporativa y comercio electrónico destacamos el rediseño y adaptación para móviles de Conasi.eu: **tienda online líder a nivel nacional en el sector de la alimentación saludable.**

Marketing Online

En 2015 hemos iniciado la que será una carrera de fondo para el departamento: la **nueva línea de trabajo de marketing online para la optimización de los procesos de negocio en comercio electrónico.** En este sentido, ayudamos a Joyerías Sánchez a implementar una serie de mejoras técnicas y funcionales en su tienda online, y a la elaboración de campañas SEO y SEM, lo que ha contribuido notablemente a mejorar sus ventas en Internet.



Infraestructuras y Comunicaciones

Con un crecimiento medio anual del 27,4%, el área de Internet de Cloud Center Andalucía se consolida como uno de los pilares más sólidos, más rentables y, además, de mayor proyección de Grupo Trevenque

¿Qué está pasando?

Es complicado resumir un año de Internet en cifras y tendencias. Y hasta decir eso suena a tópico en **un sector que evoluciona a idéntica velocidad a la que crece el número de personas conectadas en el mundo (el 53% de la población mundial, por cierto)**. Una realidad a la que no es ajena el tejido empresarial, que debe adaptarse a dichos cambios si quiere sobrevivir y crear nuevas oportunidades de negocio.

¿Cuál es la hoja de ruta en este sentido?

- La integración multidispositivo.
- El 'Internet de las cosas'.
- El pago por uso.
- La migración definitiva a la nube gracias a las ventajas de los servidores virtuales.
- El software cloud.

En cifras

- **Facturación Internet:**
1.386.717 €
- **Infraestructuras tecnológicas:**
1.242.626 €
- **Inversión:**
386.315 €
- **I+D :**
500 horas
- **Proyectos nuevos:**
50
- **Proyectos totales Internet:**
813

Cloud Center Andalucía ya no es una joven promesa. **Tres años consecutivos de un crecimiento medio del 27, 48%** corroboran que lo que nació en 2012 como un proyecto ambicioso ahora es uno de los pilares más sólidos, más rentables y, además, de mayor proyección de *Grupo Trevenque*. De hecho, pese a su corta trayectoria CCA ya ha sido **expuesto como caso de éxito empresarial** en distintos escenarios, como el foro tecnológico Alhambra Venture.

El centro de datos - desde el que dirigimos toda la actividad relacionada con Internet, servicio y soporte técnico e infraestructuras tecnológicas - **despidió 2015 con una facturación de 2,7 millones, lo que significa un aumento del 92,1% desde 2012 y el 44,8% del total de ventas de Grupo Trevenque**, si bien el desglose de las cifras por área de trabajo nos permite ver con más claridad si cabe que Internet, no sólo lidera los ratios de crecimiento, sino que continuará haciéndolo a medio y largo plazo.

Internet generó en 2015 unas ventas por valor de 1.386.717 euros, un 26% más que en 2014 y un 73% más en cuanto a margen de beneficio tras amortización de inversiones. Una cifra que se suma al **85,9% de crecimiento acumulado en los últimos cuatro años** y que refuerza al área como la de mayor potencial de crecimiento de la empresa. Esto ha sido posible gracias a la incorporación de **50 nuevos proyectos** (Car Repair, Patronato de la Alhambra, Azeta Distribuciones, Cámara de Comercio, entre otros) que sitúan la ci-

fra total de clientes de Internet en 813, de los que mayoritariamente son pequeñas y medianas empresas, corroborando así nuestro compromiso de acercar la tecnología más innovadora y los servicios cloud a todas las empresas, sin importar su tamaño. De hecho, **la facturación global de pymes en Internet también creció un 34% respecto al ejercicio anterior**.

Pero también ha sido posible gracias al trabajo de fidelización de clientes como **Covirán**, cuya confianza hemos vuelto a reforzar con la capacidad de afrontar y resolver con éxito proyectos de gran complejidad. En respuesta, la primera cooperativa agroalimentaria de España y Portugal **ha migrado definitivamente todos sus servidores a CCA** - blindando definitivamente su seguridad TIC y la de sus 3.200 puntos de venta- y ha vuelto a confiar en nosotros la renovación de su infraestructura de servidores, lo que ha supuesto también que la facturación del área de Infraestructuras Tecnológicas se mantenga en 1,2 millones de euros (sólo un 5% menos que en 2014), situándonos en una posición de ventaja competitiva en el mercado, por economía de escala y por experiencia en el proceso de consultoría IT.

Esta inercia de grandes proyectos, sin olvidar la adaptación de la oferta a las necesidades de pymes, ha demandado por parte de *Grupo Trevenque* un **gran esfuerzo inversor para la mejora y ampliación de infraestructuras**, como por ejemplo la sustitución de los dos sistemas de alimentación eléctrica ininterrumpida (SAIs) por otros de mayor capacidad. En



El equipo técnico ha obtenido en 2015 las certificaciones oficiales de Microsoft Certified Solutions Expert, CCA for Citrix Xenapp 6, HP Expert One, 3PAR Storeone I y II, VMware Certified Professional 6.0 y la renovación de 2Xpert.

total, *Cloud Center Andalucía* acaparó en 2015 el 92,3% de la inversión material realizada por la empresa en este sentido, es decir, 386.315 euros de 418.528 euros.

Por otra parte, la dirección de CCA ha secundado uno de sus objetivos para 2015: **el asentamiento de los equipos de trabajo**, la incorporación de dos nuevos profesionales hasta sumar un total de 16, y la adaptación definitiva de los mismos, tanto a la realidad del servicio técnico, como a las necesidades de los clientes y de los propios empleados.

Ha contribuido enormemente a dicha optimización de los recursos humanos la puesta en marcha desde julio del **nuevo Servicio de Asistencia Técnica 24x7 para la gestión en tiempo real de cualquier tipo de incidencia a través de un sistema de 'ticketing'** muy fácil de usar que ha permitido atender a los clientes con mayor agilidad y eficacia, y que la valoración de éstos sobre la atención recibida sea excelente, puntuando con un 4,5 sobre 5 de nota media el servicio de soporte técnico recibido por parte de *Grupo Trevenque*.

■ Las claves

Universiada 2015

Al igual que hizo en 2014 con el Mundial de Baloncesto, *Grupo Trevenque* volvió a ser un 'jugador' clave en el equipo de Granada para que la ciudad se sitúe como referente en la organización de grandes eventos deportivos. Fuimos la empresa elegida para la **instalación y gestión de toda la infraestructura técnica de red necesaria para la Universiada 2015**: una especie de hermana menor de las Olimpiadas de Invierno que supuso la llegada de más de 5.000 deportistas, voluntarios, profesionales y deportistas de 43 países.

Y una vez más el equipo de Redes y Comunicaciones de CCA ganó por goleada, obteniendo la felicitación expresa por parte de la organización, que elogió la **excelente prestación del soporte técnico (remota y presencial) sobre la infraestructura desplegada en cada una de las sedes** en las que se realizaron las pruebas durante los 15 días de competición y en la sede principal (Palacio de Congresos y Exposiciones de Granada).

Infraestructuras

Hemos de seguir creciendo al ritmo que demandan nuestros clientes, por eso 2015 ha sido un año de grandes inversiones en materia de infraestructuras. Cabe destacar la **sustitución de los dos SAIs por otros de mayor capacidad, la ampliación de la cabina de discos y de la unidad de computación de la 'supercelda' y la mejora de la red electrónica del edificio**. También se han llevado a cabo diversas actuaciones al objeto de mantener el nivel de excelencia y calidad en cuanto a seguridad y velocidad, tanto en el campo de comunicaciones como en el de sistemas. Y, además, se ha proyectado el **acondicionamiento de nuevas oficinas y salas de reuniones**, sacándole el máximo provecho a las instalaciones del Data Center, en cuyo crecimiento 'físico y virtual' se ha priorizado en todo momento la implementación de **sistemas y técnicas de eficiencia energética**.



Infraestructuras y Comunicaciones

Proyectos más relevantes

Entre las 50 nuevas empresas que han confiado en nosotros a lo largo de 2015 queremos destacar cuatro por la singularidad y/o alcance de sus proyectos.

Jalsosa

Fabricante y distribuidora de productos para la higiene personal presente en más de 20 países.

Nos eligió como partner tecnológico para la **consultoría y gestión de su sistema informático**. Tras detectar las necesidades, elaboramos un plan de trabajo con las mejores soluciones TIC, además de implementar un sistema de copia de seguridad externa y un **servicio Gt-Net para securizar su red e interconectar las dos sedes físicas** de la empresa, posibilitando además el teletrabajo.

Herogra

Con un siglo de experiencia en el sector de los fertilizantes, exporta a más de 50 países y sus productos se utilizan en el 70% de los cultivos de España.

Con la consolidación de sus sistemas en el CCA y **el cambio de su infraestructura de servidores por el servicio de IaaS de Grupo Trevenque**, han eliminado a nivel de comunicaciones los problemas de acceso a su sistema de gestión, al tiempo que han ganado inmediatez y estabilidad en un entorno de trabajo totalmente monitorizado y redundado.

AYSCT

Empresa municipal responsable de gestionar el ciclo integral del agua en los municipios de la Costa Tropical (Granada)

Hemos puesto en marcha un **servicio integral de mantenimiento informático y soporte al usuario**. En cuanto a comunicaciones, se ha rediseñado su red para la interconexión de las distintas áreas de trabajo, haciendo posible también el teletrabajo.

Ingeniesia

Fabrica, distribuye y comercializa una solución CRM cloud para clínicas privadas de hasta 20 médicos.

Una solución cloud no puede estar ubicada en un entorno mejor que el de un Data Center. Han conseguido así **evitar los problemas de colapso y adaptar los recursos a las necesidades de sus clientes** en cada momento.





Cloud Center Andalucía en el foro empresarial Alhambra Venture

Evento del mes de abril de 2015 en el que Ideal y Grupo Treenque abordaron el futuro de la industria digital

Timeline 2015 **CCA**

- Enero** **Atarfil** confía en CCA todos sus sistemas y la administración y soporte de éstos
- Febrero** Compra de **16 nuevos servidores** para alquiler
- Marzo** Adquisición de una nueva cabina (3PAR) para la **ampliación de la 'supercelda'** (conjunto de servidores de alto rendimiento)
- Abril** **Covirán** traslada definitivamente todos sus sistemas de gestión interna a CCA
- Mayo** Compra de dos nuevos **SAIs APC Symmetra** y migración de datos
- Junio** Iniciamos una prestigiosa auditoría y consultoría de seguridad con la **Universidad de Granada**
- Julio** Duplicación de la capacidad de una de las **líneas de comunicaciones** de fibra óptica (Vodafone-Ono)
- Agosto** Ampliación de la **capacidad de computación** de la supercelda
- Septiembre** **Herogra** centraliza sus sistemas de gestión en CCA
- Octubre** Inicio de la ampliación del Data Center con el acondicionamiento de **dos nuevas salas técnicas**
- Noviembre** Inversión en **equipos de seguridad** (IDS de CheckPoint)
- Diciembre** **Nuevos servidores de ISP** que amplían capacidad y disponibilidad además de reducir el consumo a la quinta parte

Inteligencia de Negocio

Soluciones ERP

La segunda sección de la empresa que más ha crecido en 2015 ha convertido su servicio de consultoría y soporte en el mejor aliado para generar y satisfacer nuevas necesidades en los sistemas de gestión de sus clientes

¿Qué está pasando?

Muy pocas empresas dudan ya de las ventajas que aporta un ERP a sus procesos de negocio, si bien no todas han superado aun el miedo al cambio que supone implementar un sistema de gestión. Pero con independencia de que ese 'dolor de cabeza' pueda mitigarse con la elección del proveedor más adecuado, lo cierto es que **la tecnología cloud y la demanda de soluciones más flexibles, más personalizadas, más potentes y que satisfagan aspectos como la movilidad y la colaboración empresarial, han obligado al sector a evolucionar** y adaptarse a esas nuevas necesidades del mercado.

El área de Soluciones ERP ha conseguido en 2015 alcanzar objetivos cuantitativos (**aumentar un 23,7% la facturación, casi un 40% la rentabilidad en volumen de negocio y un 67% el número de nuevos clientes respecto a 2014**)

a partir de un objetivo cualitativo: mejorar las competencias de técnicos y consultores para seguir ofreciendo un servicio de valor añadido en soporte. O dicho de otro modo, hemos conseguido crecer alineando el plan estratégico del departamento con la misión corporativa: acompañar a las empresas. Porque a diferencia de otros implementadores de ERP, **nuestra actividad no consiste en vender licencias de un software específico de gestión, sino en proporcionar soluciones personalizadas.**

La diferencia entre una faceta y otra radica, precisamente, en dicho acompañamiento: en detectar las necesidades reales de la empresa, elegir el ERP más conveniente para satisfacerlas, personalizar el desarrollo en función de su sector, volumen y estrategia de negocio, y darle continuidad a esa faceta de 'copilotos' con **un servicio de soporte técnico mucho más amplio** que el que demanda la fase inicial del proyecto en materia de formación.

Se trata de un servicio continuado que ayuda a solucionar cualquier tipo de incidencia o duda que surja en el día a día de la actividad con el ERP, pero que también **conduce a satisfacer las nuevas necesidades que va teniendo el cliente a medida que crece y evoluciona** (internacionalizaciones, apertura de nuevas

líneas de negocios, implementación de nuevas estrategias, fusiones departamentales, etc.) Para secundar ese objetivo el departamento ha consolidado y reorganizado sus recursos mediante formación, jornadas de capacitación y nuevas certificaciones, como la de **SAP Hana**, por ejemplo. Pero también hemos reforzado el uso de herramientas que nos permiten dar un servicio más rápido y eficaz, mejorando así la percepción del cliente, en tanto que la rentabilidad y optimización de los recursos disponibles en el área.

No obstante, que se haya trabajado para convertir el servicio de soporte en estandarte e imagen del área, no significa que se hayan descuidado otros objetivos en materia de I+D: **desarrollo de aplicaciones móviles multiplataforma, la integración de aplicaciones cloud en ERP** (hemos firmado en 2015 el acuerdo con nuestro socio *Primavera* para ser proveedores de soluciones cloud de ERP en *Cloud Center Andalucía*) o **la sectorización de productos.**

En ese último aspecto hemos llevado a cabo, por ejemplo, un estudio de mercado para determinar la pertinencia de un software vertical de gestión para el sector formativo, al tiempo que hemos certificado a nuestros profesionales en las **áreas de construcción y fabricación**, profundizando así en la especialización en la que seguimos trabajando para posicionarnos de un modo más competitivo en dichos sectores a partir de productos como *Primavera EAM*.

En cifras

- **Facturación Internet:**
621.800 €
- **I+D:**
600 horas
- **Soporte clientes:**
4.000 horas
- **Proyectos nuevos:**
10
- **Proyectos totales ERP:**
102



■ Las claves

Sulayr Global Services

Esta empresa dedicada al reciclaje y compostaje a partir de técnicas innovadoras, cuya patente la ha situado a la cabeza del sector a nivel internacional, ha confiado en *Grupo Trevenque* **la implementación de un sistema de gestión para el control de la logística y producción en sus plantas de Guadix (Granada) y Austria.**

La solución TIC aplicada ha conseguido **eliminar cualquier desajuste en la producción y ajustar el stock del producto a la demanda.** Estos logros, secundados tras definir e identificar los KPI (indicadores claves de rendimiento) y así tener una visión global de la compañía y mejorar su toma de decisiones, también ha hecho posible que Sulayr Global Services amortice su inversión tecnológica en tiempo récord: un año.

Sensient Fragrances España

En 2015 **hemos desarrollado a medida una herramienta para la gestión avanzada de almacén** para esta multinacional fabricante de sabores y fragancias con más de 130 años de historia y presente en 150 países.

Este proyecto ha permitido al cliente automatizar sus procesos de almacén con radiofrecuencia y, en consecuencia, **obtener el máximo rendimiento de los movimientos logísticos, conseguir la trazabilidad de los lotes en todas las acciones y optimizar los niveles de stock** en función de la demanda.

Infowork

El proyecto ejecutado con esta distribuidora mayorista de productos informáticos y de telecomunicaciones ha sido uno de los más relevantes por el alcance del mismo. Tras la implantación de SAP en el área financiera y de tesorería, hemos logrado finalmente **integrar todos los procesos de gestión de la compañía, desde el pedido del cliente hasta su envío pasando por las compras, el almacén, la producción en todas sus fases, la contabilidad o el inmovilizado, entre otros.** Además, la consolidación de este sistema integral minimiza cualquier posible error de usuario. La siguiente fase del proyecto será la implementación de módulos específicos para la movilidad de su red de comerciales.

10 tendencias para entender el futuro del sector

¿Hacia dónde se dirige un sector en el que **queremos seguir siendo competitivos como consultores e implementadores de soluciones?**

1. Modelos híbridos de **ERP cloud** y convencional.
2. El diseño de **aplicaciones móviles** para acceder a la gestión desde smartphones y tabletas.
3. **Alta capacidad para realizar análisis** e informes diarios a partir de datos recabados de distintos departamentos.
4. **Flexibilidad** para adaptar el ERP a cambios (fusiones, crecimiento, etc.) sin elevados costes añadidos.
5. Arquitectura orientada a la **web**, Data Centers industriales y todo aquello que optimice la prestación de servicios.
6. Modelos de suscripción a **precios escalables.**
7. La paulatina **fusión entre CRM y ERP.**
8. **Tecnología BI** integrada y más visual.
9. **Computación in-memory.**
10. Adaptación del '**Internet de las cosas**' a la gestión de una empresa.



Inteligencia de Negocio

Business Intelligence

Crear soluciones específicas para satisfacer necesidades concretas. Con este objetivo el área ha logrado en 2015 reinventar el acceso de tecnología BI para pymes, generando herramientas de análisis sectorizadas y de fácil uso

¿Qué está pasando?

Términos como Big Data o Business Intelligence se han integrado muy rápido en el lenguaje empresarial, porque **en un entorno exigente con márgenes de error cada vez más estrechos, es inevitable que cualquier compañía se pregunte qué tiene que hacer para mejorar su negocio**. Esta necesidad imperiosa de tomar decisiones acertadas y rápidas para seguir siendo competitivos ha impulsado a la tecnología BI hasta el punto de que donde antes veíamos gestos torcidos intentando comprender cómo se genera conocimiento a partir del análisis de datos, ahora nos encontramos con **el campo de trabajo más demandado y mejor retribuido del sector TIC**.

Parte de ese éxito obedece a que la Inteligencia de Negocio ha entendido perfectamente qué demandan las empresas y cómo evoluciona el consumo de tecnología. Por eso las herramientas BI tienden hacia **la analítica self-service, la construcción rápida y colaborativa de comunidades alrededor de los datos, la supremacía del lenguaje visual a partir de gráficos dinámicos**, la democratización del producto y de su manejo, la agilidad de trabajar en un entorno cloud, el mobile analytics o la profundización en el Internet de las Cosas.

En cifras

- **Facturación BI:**
142.083 €
- **Facturación Consultoría:**
58.265 €
- **Inversión I+D:**
700 horas
- **Proyectos realizados:**
24 en 15 clientes

El área de BI de *Grupo Trevenque* es un referente nacional gracias a proyectos muy complejos y ambiciosos como el de Grupo Vocento. Pero **dar continuidad a una posición de liderazgo demanda alternar la ejecución de grandes cuentas con períodos de inversión y transformación**. Y eso es lo que hicimos en 2015: sacrificar proyectos mastodónticos (lo que evidentemente redujo la facturación un 43,9%) por el trabajo de campo (**investigación de mercado orientada a la sectorización y adaptación de BI para pymes**) y generar nuevas oportunidades de negocio con el desarrollo de productos y servicios que aporten un valor diferencial.

Un proyecto de gran alcance que tiende hacia la especialización pero mantiene la identidad corporativa: acercar la tecnología a todo tipo de empresas. ¿Cómo se llevó a cabo? :

1º. Apostando por una solución robusta, potente y tecnológicamente muy avanzada como *QlikView*, pero sin ignorar que el lanzamiento a finales de 2014 de la nueva herramienta *QlikSense* ha provocado un **cambio importante en la usabilidad de la tecnología BI, haciéndola más intuitiva**, eliminando la dependencia de profesionales de perfil muy técnico para su gestión, enfocada por tanto al autoservicio y al aprovechamiento de las capacidades de presentación multidispositivo.

2º. Aplicando ese nuevo enfoque de BI a la **creación y comercialización de nuevos productos con los que dar respuesta a necesidades muy concretas**. Para ello hemos ‘verticalizado’ – sobre *Qlik Sense* – el análisis de negocio en aquellos sectores

que presentaban dos denominadores comunes: requerimientos analíticos muy particulares por la naturaleza de su actividad, y en los que tuviésemos cierto ‘peso’ por volumen de clientes, ‘know-how’ y experiencia acumulada. Esta parametrización nos ha permitido desarrollar en 2015 **servicios BI específicos para los sectores hortofrutícola, editorial, financiero, sociosanitario y de comercio electrónico**.

3º. Facilitando el conocimiento y acceso de la tecnología BI a las pymes a través de **presentaciones online** (para e-commerce, servicio de ayuda a domicilio, asesorías y entidades financieras), **organización de talleres prácticos** en varias provincias sobre cómo radiografiar a una empresa en cómodos pasos y exponer esa información de un modo visual para mejorar la toma de decisiones estratégicas y convencer a inversores y clientes; y la **presencia y participación en eventos tematizados de agroalimentación, logística y retail**, donde expusimos casos de éxito. Este programa de difusión sobre las ventajas de la Inteligencia de Negocio generó, además, 55 oportunidades de venta.

Pero la reorganización de conocimientos y recursos no es sinónimo de inactividad. Sólo es posible alcanzar una cifra de negocio superior a los 140.000 euros fidelizando proyectos y acometiendo otros nuevos, tanto en BI como en Consultoría de Negocio. **Mantuvimos importantes colaboraciones con Vocento** – ampliando el desarrollo de su analítica comercial-, **Librerías Laie o la Junta de Andalucía** e iniciamos actividad con clientes como **Maderas Moral, Grupema o Tour10**.



■ Las claves

BI-SAD

En colaboración con el área de Factoría de Software para el sector sociosanitario, hemos desarrollado **una herramienta de análisis de datos orientada específicamente a extraer información relevante e integral de la gestión, actividad y particularidades del servicio de Ayuda a Domicilio**: desde el análisis de la rentabilidad hasta el control de calidad de la asistencia recibida por el usuario final.

BI-eCommerce

No podíamos pasar por alto la experiencia acumulada en comercio electrónico tras acometer un centenar de proyectos en el III Programa Mentoring de Red.es. Además, la combinación de tecnología web y BI en este campo nos parecía un factor determinante para **ayudar a las empresas a conocer y controlar el retorno de inversión en su e-commerce**. Por eso, también en colaboración con el departamento de Desarrollo Web de *Grupo Trevenque*, elaboramos una herramienta vertical enfocada al **análisis de grandes cantidades de información relacionadas con el tráfico, navegación, medios y usuarios de una tienda virtual** y desde múltiples fuentes como, por ejemplo, redes sociales y buscadores. Contribuimos así a mejorar aspectos claves para el crecimiento de un comercio electrónico, como son la **optimización de las campañas de marketing online** o la fidelización de sus clientes tras analizar el comportamiento de compra.

BI-Financiero

También creamos junto a la consultora financiera *Ery Consulting* la herramienta de análisis BI Sense Financiero, que permite **un análisis y seguimiento de la situación financiera, contable y presupuestaria de una empresa**. Dicha información, además, se presenta de una forma dinámica y visual, manejando transversalmente todos los factores numéricos del negocio y, por tanto, **proporcionando la visión necesaria que cualquier compañía quiere o necesita exponer ante otros agentes** como entidades bancarias o inversores potenciales.

BI-Hortofrutícola

Otro de los sectores en los que hemos trabajado activamente para adaptar la tecnología BI a sus necesidades concretas es el hortofrutícola, aprovechando así la experiencia adquirida con **Granada La Palma**, el mayor exportador mundial de tomate cherry, y cuyo proyecto ha sido ya expuesto como caso de éxito en diferentes medios y eventos.

Pero al margen de nuestro 'expertise' en este sector, entendíamos que **la necesidad de tomar decisiones inmediatas y acertadas se acentuaba en este tipo de empresas**, ya que su actividad (múltiples actividades productivas basadas en mano de obra, materia prima perecedera y estacional, ajustados márgenes de venta, etc.) hace más compleja si cabe su gestión. En este sentido, la implantación de nuestra herramienta de análisis vertical les ayudará a **obtener respuestas rápidas a cuestiones concretas**, mejorando así la actividad diaria pero también la estrategia a medio y largo plazo.

La obtención de esta tecnología y nuestro asesoramiento permitirá a las empresas agroalimentarias **ahorrar costes y tiempo en producción, cadena de suministro y recursos humanos** gracias, por ejemplo, a saber en tiempo real en qué fincas el destrío está siendo superior a la media, qué pedido de plástico debe hacer o qué tipo de contratos incentivar.



El contexto económico

La inercia de la recuperación y la incertidumbre política son la 'cara y cruz' de un 2015 que ha resucitado el consumo familiar pero mantiene desempleado al 21,2% de la población activa



La caída libre del precio de los carburantes (-15%) ha aliviado la economía doméstica.

Con las dudas sobre el crecimiento mundial volviendo a anidar en los mercados financieros, **la economía española superó 2015 con un avance notable**; calificación que podríamos tildar de sobresaliente si tenemos en cuenta la situación del resto de países de la zona euro, un escenario internacional convulso y que todavía no hayamos cicatrizado muchas de las heridas que ha dejado la recesión más grave de nuestra historia reciente.

Una crisis, que pese a haber echado definitivamente el freno si atendemos a los datos (**el PIB creció un 3,2%, el mayor aumento desde 2007**) y haberse dejado eclipsar por la inercia de la recuperación del consumo familiar y la inversión empresarial, lo cierto es que se resiste a marcharse del todo y sigue manifestándose en indicadores de desempleo alarmantes (4,8 millones de personas, es decir, el 21,2% de la población activa, si bien dos

puntos menos que en 2014), situando aun a nuestra economía un 4% por debajo del nivel previo a la crisis.

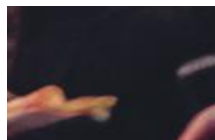
2015 también ha sido un período de cambios. La incertidumbre política tras las elecciones autonómicas, municipales y generales ha dibujado a un país muy diferente del que comenzó el año y en el que la inestabilidad y el **parón de las reformas y ajustes fiscales** amenazan el crecimiento.

Sin embargo, en el otro extremo, el de las fortalezas, cabe destacar **la bajada del precio de los combustibles**, las políticas monetarias con descensos aun más acentuados en los tipos de interés del dinero y que **el saneamiento llevado a cabo en el sistema financiero español** (extinción de cajas de ahorro politizadas, recapitalización de entidades, test de estrés, etc.) le haya devuelto a un estado de solidez, capaz de financiar la demanda solvente de crédito.



La inflación (-0,5%) ha vuelto a registrar un mínimo histórico

El empleo creció un 3% en 2015 pero la tasa de paro sigue duplicando a la de la zona euro



10



PIB 2015

Creció un 3,2%, la cifra más elevada desde 2007



EXPORTACIONES

Crecieron un 3,8%, retrocediendo el déficit comercial un 2,7%

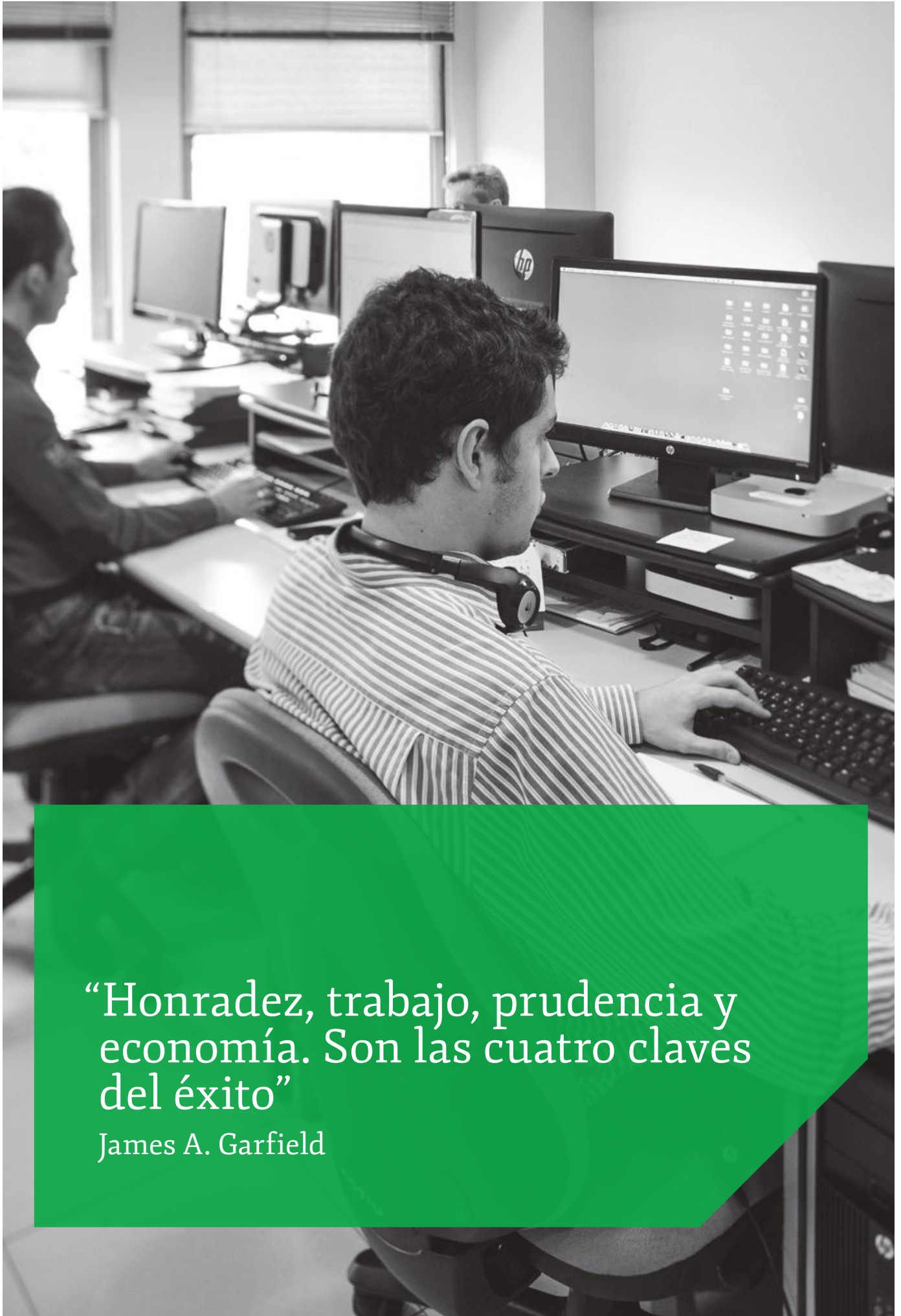


CONSUMO INTERNO

Creció y aportó casi 4 puntos porcentuales al PIB

UN AÑO FAVORABLE PARA ESPAÑA

La fortaleza del consumo privado y de la inversión empresarial repuntaron sobre todo la primera mitad del año



“Honradez, trabajo, prudencia y economía. Son las cuatro claves del éxito”

James A. Garfield

Balance financiero 2015

Grupo Trevenque ha duplicado su capacidad de producción en términos económicos y superado los 6 millones de euros en volumen de negocio sin renunciar a inversiones en I+D y a seguir generando empleo de calidad



5,69 millones de inversión desde 2011

El 26,9% de dicho importe se ha dedicado exclusivamente al I+D+i de nuevos servicios y productos tecnológicos

Proveedores e inversores vuelven a depositar su confianza en nuestro trabajo y solvencia

Grupo Trevenque dijo adiós a 2015 con un crecimiento neto en su volumen de negocio del 3,8% y habiendo duplicado (+64,2%) su capacidad de generar beneficios en términos productivos. Es decir, hemos logrado ser más rentables en áreas estratégicas y de gran proyección y que el presupuesto haya cundido más sin elevar el nivel de endeudamiento.

Sabemos que el diccionario es el único sitio donde el éxito aparece antes que el trabajo, por eso a lo largo de 2015 hemos hecho un gran esfuerzo para seguir demostrando que **es posible crecer por cuarto año consecutivo y traspasar la barrera de los 6 millones de euros en volumen de negocio (un 3,8% más)** sin renunciar a las inversiones y a la creatividad que exige un período de reinversión como el que estamos viviendo.

Mentiríamos al afirmar que ha sido un año fácil, pero ahí radica precisamente nuestro éxito: que pese al cansancio acumulado de una crisis que ha entorpecido notablemente el empuje empresarial, **hemos vuelto a generar empleo y riqueza** en nuestro entorno. Así lo corrobora **que la plantilla haya crecido un 9,2%, que la facturación sume desde 2011 un aumento total del 40,7%** y que nuestra capacidad de producción en términos económicos

o para generar beneficios (EBITDA) se haya incrementado un 64,2% hasta alcanzar la cifra de 1.102.507 euros. Todo ello manteniendo el ratio de solvencia en el 1,4% (sólo un 0,7% menos que en 2014) y **sin sacrificar la capacidad inversora** (768.995 euros, de los que el 47,9% corresponden a I+D+i (+42,2% que en 2014).

Es cierto que en términos globales ha sido un crecimiento discreto si se compara con el 37,5% del año anterior, pero se trata de un resultado más que satisfactorio y positivo si tenemos en cuenta que 2015 ha sido un período de reajuste, planificación y desarrollo de nuevos objetivos estratégicos. Además, desde una perspectiva financiera supimos tomar las decisiones acertadas para **seguir invirtiendo en mejora de infraestructuras y recursos humanos (+16%) sin poner en riesgo el equilibrio presupuestario** de la compañía, lo que se traduce claramente en **solidez y tranquilidad**.

¿Por qué hemos crecido en 2015?

Cuatro factores que han influido en nuestra cuenta de resultados:



01

Inconformismo: la actitud del cambio

Todo ha cambiado o está en proceso de hacerlo: nuestros clientes, sus necesidades, los hábitos de consumo tecnológico y hasta la forma de trabajar de las empresas. Nosotros también cambiamos; no puede ser de otra manera cuando incrementas tu volumen de negocio un 40.7% y tu plantilla un 38.9% en sólo cuatro años. Este crecimiento nos obliga a ser responsables y plantearnos sistemáticamente qué estamos haciendo, cómo lo hacemos y, sobre todo, hacia dónde queremos dirigirnos. Pero más allá de estrategias empresariales o decisiones directivas, hablamos de actitud. Por eso en 2015, además de autoexaminarnos y observar al mercado y sus tendencias desde una perspectiva productiva y comercial, hemos trasladado a nuestros empleados la siguiente pregunta: **¿Te transformas o conformas?**

Porque estamos convencidos de que el éxito sólo es posible desde el inconformismo, obligándonos a estar en continuo proceso de mejora, reajustando todo aquello que no sea coherente con nuestra misión, visión y valores, **redirigiendo rutas que el tiempo ha determinado que no eran las más acertadas;** en definitiva, engrasando el motor que nos haga viajar más tiempo y llegar más lejos. En este sentido, hemos acometido sendos proyectos de 'reinención' en el área de Consultoría de Negocio y Busi-

ness Intelligence y en el de Comercio Internacional para **planificar nuevas estrategias que nos hagan ser más competitivos a medio y largo plazo.** Esto ha supuesto, claro está, sacrificar porcentajes de crecimiento espectaculares. Si en 2014 el área de BI y el de software editorial en Latinoamérica registraron un crecimiento del 38,7% y el 51%, respectivamente, dichas cifras se han tornado negativas un 43,96% y un 53,2%, también respectivamente. Eso explica, a su vez, que el volumen total de negocio en 2015 haya sido un 33,7% menor.

Además, *Grupo Trevenque* no es inmune a la realidad de aquellos sectores en los que se concentra gran parte de nuestra actividad. Por ejemplo, **la crisis del mundo del libro ha terminado pasándonos factura,** reduciendo un 12,6% nuestra cuenta de resultados en el área de software editorial. Así ha ocurrido también en el sector de Ayuda a Domicilio, cuyo estancamiento por la disminución de gasto público nos ha hecho decrecer un 6,73%.

Pero no somos cortoplacistas. Tampoco nos da vértigo replantear objetivos y estrategias, de ahí que hagamos una lectura muy positiva de 2015. Pese a este contexto de reorganización hemos conseguido crecer un 3,8%, duplicar la capacidad de generar beneficios y **consolidar nuestra presencia en sectores en los que somos más efectivos.**



02

Internet, en permanente crecimiento

El potencial de Internet como mercado es enorme y la razón muy simple: las posibilidades que ofrece son prácticamente infinitas. De hecho, el límite lo impone la escalabilidad de cada negocio, no los servicios de Internet en sí mismos. *Grupo Trevenque* ha confiado en este campo desde mucho antes que su apuesta fuese definitiva con la creación de nuestro Data Center. Y **las cifras avalan la decisión de convertir los servicios y productos de Internet en una especie de transatlántico insubmersible** que igual no ‘vuela’, pero sí mantiene una velocidad de crucero constante. **En 2015 facturamos un 14% más que en 2011 y desde 2010 acumulamos un crecimiento en volumen del negocio del 87,3%.**

03

Mentoring III: la conversión de un éxito puntual en una apuesta de futuro

A lo largo de 2015 la palabra ‘Mentoring’ es la que más veces se ha repetido, la que más presión de trabajo ha reportado pero también la que más alegrías ha provocado en *Grupo Trevenque*. Las razones son múltiples: el programa de Red.es para el cual fuimos homologados **ha facturado 674.000 euros, incrementado así un 88,9% la cuenta de resultados del área Web** - compensando la pérdida de volumen de negocio en otras secciones de la empresa - ; **nos ha posicionado como referentes nacionales en consultoría y desarrollo web para e-commerce**; nos ha permitido **generar sinergias con colaboradores de confianza y calidad** (un factor muy importante para seguir creciendo en un sector tan competitivo como éste) **e iniciar una nueva línea de negocio en Marketing Online especializado en comercio electrónico**, reforzando nuestro concepto de servicio 360 grados y de acompañamiento tecnológico en todas las fases de trabajo. De esta manera, el III Programa Mentoring no sólo ha evidenciado que el éxito resulta del trabajo bien hecho (108 proyectos en toda España), sino que es posible aprovechar un proyecto ventajoso puntual en una apuesta de futuro que nos permita seguir evolucionando y creciendo.

04

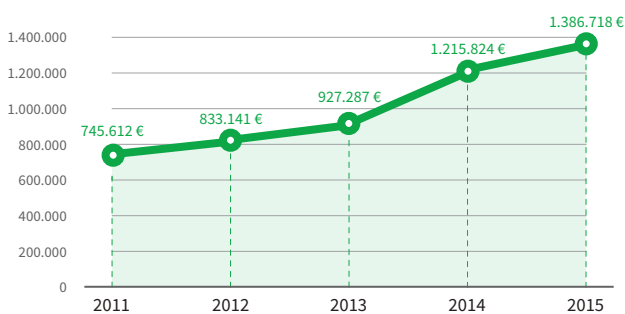
Trabajamos con personas para personas

Detrás de la tecnología y de las empresas sólo las personas dan sentido al trabajo, por eso cuando hablamos de crecimiento no sólo lo hacemos en términos económicos. También es un éxito afirmar que hemos vuelto a generar empleo por quinto año consecutivo, aumentando nuestra plantilla un 9,2% y un 16% la inversión en personal; que hemos dedicado **1.147 horas y 34.013 euros en formación continua** y que estamos convencidos de que **la gestión del talento para crear equipos satisfechos, comprometidos y competentes redonda en un trabajo de calidad** que, a su vez, atrae beneficios.

'Radiografía' 2011-2015

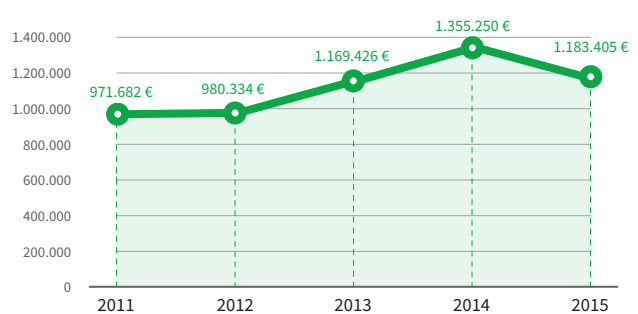
Exponer con transparencia la información genera credibilidad y ayuda a entender el comportamiento económico y productivo de la compañía

Facturación Internet y Comunicaciones +14% 2015



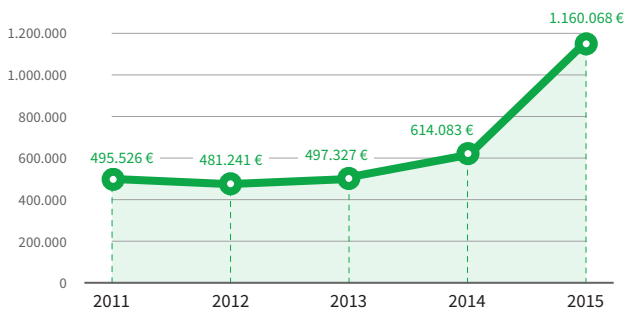
Con un crecimiento acumulado del 86% desde 2011, es el área con mayor proyección

Facturación Sector Editorial -12,6% 2015



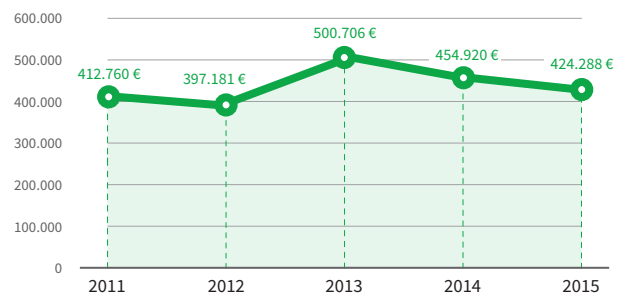
La reorganización del departamento internacional ha afectado a todo el área

Facturación Desarrollo Web +88,9% 2015



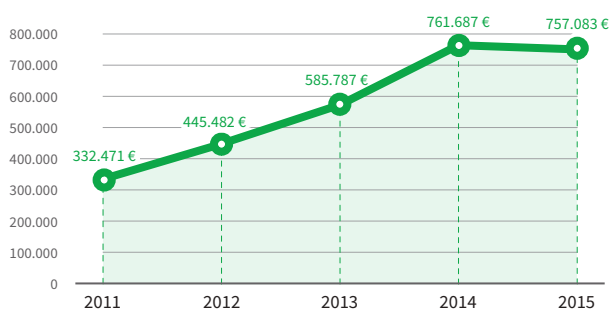
El programa Mentoring ha hecho de Web el área más productivo y rentable de 2015

Facturación Sector Ayuda a Domicilio -6,73% 2015



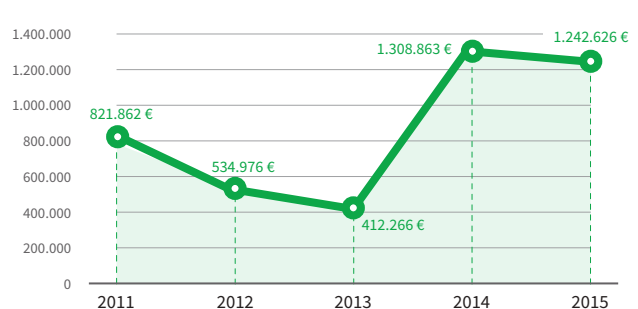
Los recortes de inversión pública en el sector han provocado un descenso

Facturación Inteligencia de Negocio (ERP y BI) -0,6% 2015



Cambios estructurales en BI han frenado el ritmo pese a que ERP ha crecido un 24%

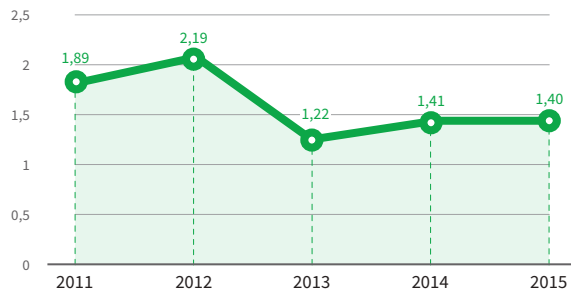
Facturación Infraestructuras tecnológicas -5,06% 2015



Coviran vuelve a protagonizar un año más el espectacular resultado de este área

Ratio de Solvencia

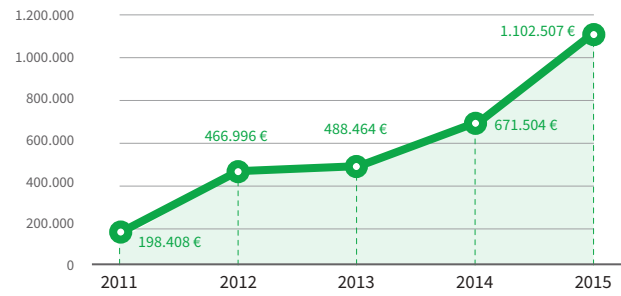
-0,71%
2015



Acometer el reto del progreso no significa que haya que ser imprudentes

EBITDA

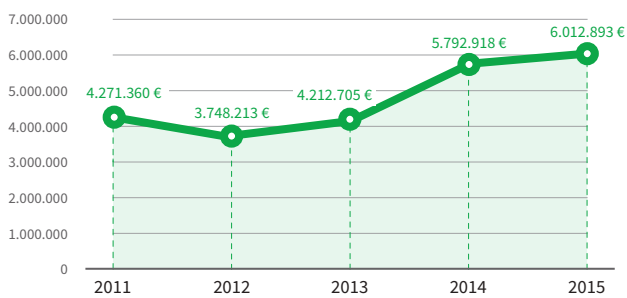
+64,2%
2015



Los datos evidencian que somos una compañía sólida y rentable

Volumen de negocio Grupo Trevenque

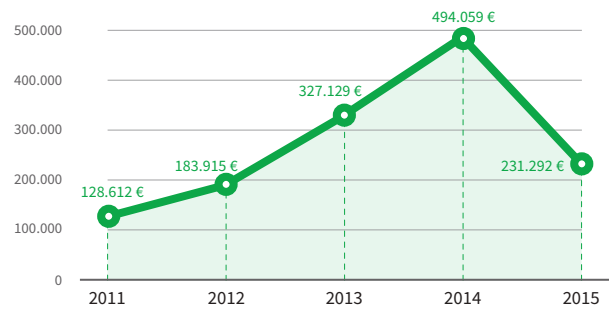
+3,8%
2015



El trabajo bien hecho redonda en un crecimiento prudente pero sólido y constante

Facturación en el extranjero

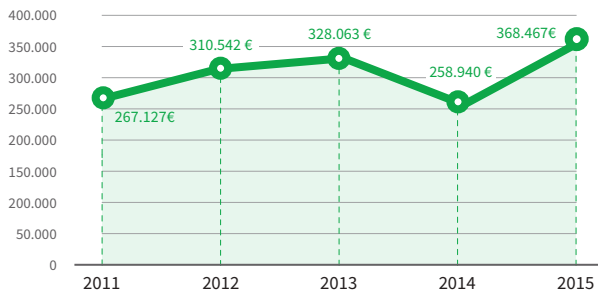
-53,2%
2015



Un año de transición y cambios drásticos en la estrategia ha traído consecuencias

Inversión I+D+i

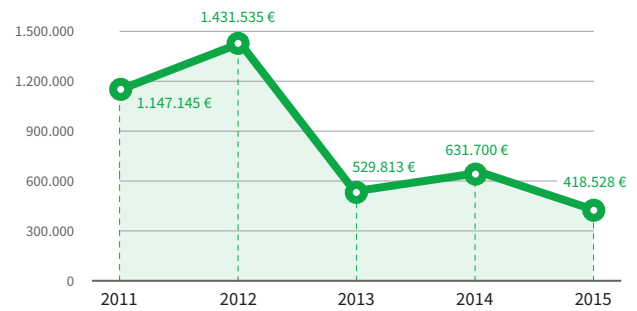
+42,2%
2015



La investigación, el desarrollo y la innovación siguen acaparando el esfuerzo inversor

Inversión total

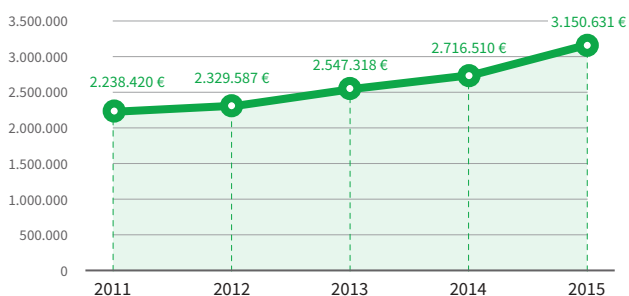
-33,7%
2015



Continuamos invirtiendo en mejoras aunque estemos en proceso de amortización

Inversión RRHH

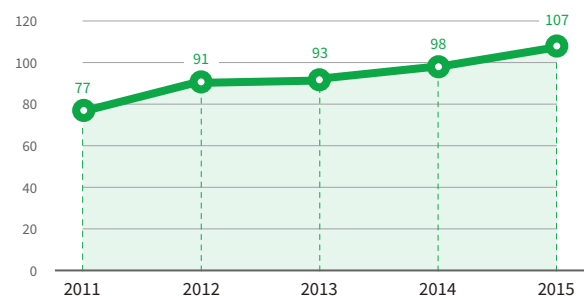
+16%
2015



Consideramos que la gestión del talento no es un gasto, sino una inversión

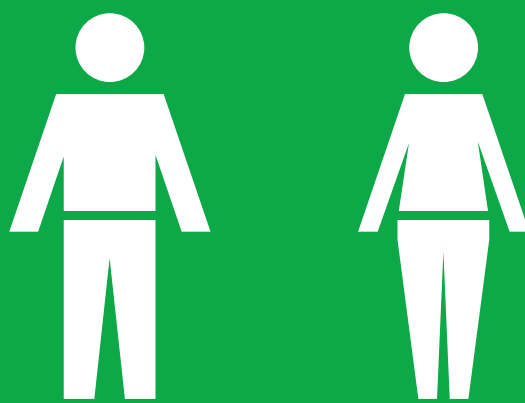
Equipo profesional

+9,2%
2015



Superamos el centenar de trabajadores tras volver a crear empleo un año más

El 52,3 % de la plantilla elige personalizar su horario laboral para conciliarlo con la vida familiar



77%
hombres

23%
mujeres

7

años

Antigüedad media
en la empresa

40

años

Edad media
de la plantilla

67%

Titulaciones
superiores

34.013
euros

inversión
en formación
continua

1.147

horas
de formación
continua

78%

Contratos
indefinidos

Recursos humanos

Es importante generar empleo (un 9,2% más hasta sumar 107 trabajadores) pero también que sea de calidad. La flexibilidad horaria o facilitar los medios técnicos para trabajar desde casa, si así lo necesitan, son sólo dos ejemplos

Las claves ...

2015 ha sido un año de intenso trabajo para el área de RRHH, no sólo en el ámbito de gestión y formación, sino también en el de **innovación**. Con el objetivo de seguir mejorando el contexto laboral de nuestros empleados y optimizar los procesos de trabajo, se han puesto en marcha las siguientes medidas:

- **Inventario del conocimiento interno** de todos los empleados. Se trata de un repositorio de formaciones, competencias y habilidades que facilita la transferencia de conocimiento entre los equipos de trabajo. Se persigue así **generar espacios de colaboración interdepartamental, de creatividad e innovación**.
- **Definición de las competencias** de cada trabajador por departamento y grado de responsabilidad, y descripción de los puestos de trabajo.
- **Portal del empleado**. Se está trabajando en la implantación de un espacio digital que informe al trabajador de todos los aspectos laborales.
- **Herramientas de selección**. En septiembre comenzamos a elaborar un sistema que facilita la detección de competencias y capacidades personales y establece criterios homogéneos, tanto a la hora de contratar como de definir acciones formativas internas.

9 Personas se incorporaron a Grupo Trevenque en 2015
Un incremento del 9,2% respecto al año anterior.



Para ser un modelo de empresa íntegra que alcanza el **equilibrio entre ética y negocio** es imprescindible demostrar con hechos y no sólo de palabra que su activo más valioso es el equipo humano.

En *Grupo Trevenque*, no sólo estamos convencidos de ello, sino que lo llevamos a la práctica con **medidas reales que favorecen el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados**. Así lo demuestra, por ejemplo, que haya un total de 56 horarios diferentes en una plantilla de 107 trabajadores. Una proporción aun mayor si sólo nos fijamos en las mujeres, de las que 8 de cada 10 han aceptado la posibilidad de personalizar su horario laboral para conciliarlo con la vida personal y familiar.

Esta **flexibilidad horaria para adecuar la jornada a las circunstancias de cada persona** evidencia un elevado grado de **responsabilidad colectiva**: tanto de la dirección como del trabajador, cuyo nivel de implicación y compromiso se acentúa conforme puede desempeñar su actividad en un ambiente agradable y cohesionado.

Apostamos por el bienestar de nuestra plantilla como la mejor garantía posible para obtener clientes satisfechos. Para ello, enriquecemos este 'salario emocional'

con otras medidas como la planificación adecuada del trabajo para no trabajar los viernes por la tarde sin desatender la atención al público, un **sistema de vacaciones por horas** que permite flexibilizar el disfrute de las mismas a lo largo del año, o **facilitar los medios técnicos necesarios para trabajar desde casa** u otro lugar físico distinto a la oficina si así lo necesita el empleado por cuestiones personales como el cuidado de un familiar.

En definitiva, se trata de **orientar la política de Recursos Humanos hacia el bienestar y el crecimiento personal**, no sólo económico. En este sentido, juega un papel muy importante la formación. Por eso en 2015 destinamos 1.147 horas y 34.014 euros a la capacitación continuada de todos los empleados, sobre todo en el caso de los mandos intermedios.

Porque las palabras mandar, dirigir y liderar parecen sinónimas al perseguir la obtención de resultados con el trabajo de otras personas, pero los matices son importantes; tanto, que hemos formado a nuestros directivos con profesionales especializados para que **adquieran y/o potencien sus habilidades de comunicación, liderazgo y gestión del tiempo**.

El 'fruto' de una idea saludable

Los trabajadores de *Grupo Trevenque*, tanto los que se ubican en la sede principal como en *Cloud Center Andalucía*, reciben a diario todo tipo de frutas de temporada; en total, 173 kilos al mes. La iniciativa, que fue **una de las propuestas presentadas en el Concurso de Ideas Innovadoras 2015**, persigue **promover hábitos de alimentación saludable en la oficina**, donde las características del trabajo obligan a llevar una rutina sedentaria.

Desarrollo de Negocio

Un año de retos, cambios y aprendizajes. La actitud transformadora de 2015 se traduce en nuevas estrategias comerciales y de marketing, mejora de las herramientas y procedimientos de trabajo y reorganización departamental

El contexto

En 2015 hicimos nuestras las palabras del escritor Eric Hoffer: *"En tiempos de cambios, quienes están abiertos al aprendizaje se adueñarán del futuro, mientras que aquellos que creen saberlo todo estarán bien equipados para un mundo que ya no existe"*. Y si bien somos más de acciones que de frases, lo cierto es que ésta resume a la perfección la iniciativa y actitud con la que todo el equipo de Desarrollo de Negocio (Marketing y Comunicación, Comercial, Administradores de Venta y Atención al Cliente, Internacional y Relaciones Institucionales) encaró **un año repleto de cambios, aprendizajes, retos, decisiones y también - por qué no decirlo - de correcciones** que nos permitan seguir avanzando en el viaje hacia el éxito.

La 'hoja de ruta' nos marcó las siguientes coordenadas: **detectar nuevas oportunidades de negocio** (e-commerce y marketing online), **apostar definitivamente por aquellas que tienen mayor potencial de crecimiento** (Internet y consultoría de ERP), **consolidar otras estratégicas** (Cloud Center Andalucía) y **reconducir otras susceptibles de estancarse**, pero siempre a partir de la innovación, la creatividad y la escucha activa del cliente y sus necesidades.

Es decir, perseguimos **aumentar la cuenta de resultados pero no a cualquier precio**; supimos entender que para la repetición de 'trayectos' fulgurantes (como el aumento del 37,5% de 2014) es imprescindible afrontar otros en los que la velocidad se aminora pero no así la capacidad de observar, interpretar, corregir y planificar nuevas estrategias que nos hagan ser más competitivos.

Hemos llegado a este punto de la *Memoria Anual Corporativa* con la **coherencia** que tratamos que nos caracterice, argumentando en el área de Desarrollo de Negocio idénticos criterios a los empleados hasta ahora: que 2015 ha sido un período de transición, de peaje hacia 'orillas' más rentables e innovadoras pero sin olvidar la experiencia acumulada.

En primer lugar, **sacrificamos la comodidad de quien sigue haciendo lo que está acostumbrado a hacer** por el riesgo de quien no se conforma y quiere hacer las cosas mejor. Para ello, **se disgregó el área de Marketing del de Comercial**, creando dos secciones diferenciadas, tanto en la persona responsable de su dirección, como en definición de objetivos y competencias. Esto ha supuesto consolidar más si cabe la actividad de cada área y ser **más resolutivos a la hora de acometer proyectos**.

Cabe destacar también **la creación de una nueva figura profesional: administrador preventa**, que además de agilizar los procesos, mejorar el seguimiento de las oportunidades y reforzar el servicio de atención al cliente, ha permitido 'liberar' a los comerciales de ciertas tareas, facilitando así su especialización, dedicación exclusiva a la ejecución de cuentas, asistencia a eventos y búsqueda proactiva de oportunidades. **Cambios en la estrategia comercial que también se ha extrapolado a la delegación de Latinoamérica**, donde además de reforzar la plantilla se han implementado **nuevos procedimientos de trabajo, gestión y seguimiento** del usuario final que han

sentados las bases para un crecimiento a medio y largo plazo.

Por otra parte, **se ha reforzado el papel del Product Manager**, cuya responsabilidad directa sobre el producto, el mercado, el análisis de la competencia y la definición de objetivos ha supuesto mejoras notables a la hora de contestar preguntas ineludibles como *¿soy competitivo? ¿se adapta mi producto a lo que necesita el cliente? ¿aporta algún valor diferencial? ¿puedo mejorarlo? ¿dónde, a quién y cómo voy a comercializarlo? ¿qué recursos necesito? ¿mi planificación favorece que los flujos de trabajo sean más ágiles y productivos? ¿qué margen de error tengo y qué puedo hacer en caso de fracaso?*

Hemos realizado un trabajo concienzudo y exhaustivo en este sentido; eso nos ha permitido **tomar decisiones estratégicas y preparar el terreno para otras en 2016**, tanto en lo referente a la creación de nuevos productos (software cloud para negocios pequeños) y la reinención de otros (tarifas low cost para nuestros sistemas de gestión), como a la toma de decisiones sobre el cierre y apertura de nuevos mercados. Por ejemplo, en 2015 se ha optado por mantener la cartera de clientes de Madrid pero prescindiendo de la sede física, lo cual ha hecho que redistribuyamos mejor los recursos y **focalicemos los esfuerzos en zonas de expansión más cercanas, como Málaga, Almería y Sevilla**. En estas provincias, además, hemos potenciado la creación de **sinergias** con importantes empresas colaboradoras y partners tecnológicos.

69

Webinar

Hemos trabajado intensamente en la organización de **presentaciones online** tematizadas

8 campañas de Marketing tan exitosas como las de 'I love my Data' o 'Black Friday'

Sólo así podremos ser más fuertes y acometer proyectos de más envergadura como lo ha sido el *III Programa Mentoring*.

También hemos manifestado de otras maneras nuestro **compromiso con la calidad** como principal herramienta de trabajo y única vía posible para mejorar la atención al cliente y, por tanto, su nivel de satisfacción. Por ejemplo, en 2015 acometimos numerosas **encuestas para detectar posibles deficiencias y una auditoría interna** para evaluar el impacto que ha tenido nuestro ERP en la actividad diaria de la empresa y qué aspectos deben optimizarse para mejorar el servicio. Pero además, conscientes de la necesidad que tienen las empresas de estar reinventándose continuamente, hemos puesto en marcha una **plataforma de formación online** orientada a ofrecer a los clientes contenidos relacionados con la tecnología y su actividad profesional. Se trata de un programa formativo, práctico, interactivo y 100% bonificable por la Fundación Tripartita con el que corroboramos que somos el compañero que todo negocio necesita para darle continuidad a sus proyectos.

Pero 2015 ha sido **un año intenso en el día a día**, no sólo planificando acciones futuras. Así lo corroboran las cifras del departamento en cuanto a **acciones directas** (presentaciones online, campañas de Marketing, organización de eventos) y a los resultados obtenidos en **Social Media, posicionamiento, reconocimiento mediático y oportunidades de venta**.

311.946

Social Media

Es el número de personas que han visto e interactuado con nosotros en nuestros perfiles de Redes Sociales en 2015. Una cifra que ha sido posible, entre otras cosas, gracias a la publicación de más de un centenar de post y contenidos que han sido compartidos **2.743 veces** en nuestro blog

338

Eventos

Destacamos nuestra presencia proactiva en actos oficiales, conferencias, mesas de debate, congresos y ferias

344,1%
Landing

Los porcentajes de crecimiento en el tráfico de landing de productos y/o campañas han sido espectaculares. Como en *Webedi* (344%) o *El Cielo No puede esperar* (2.953%)

Hemos aumentado nuestro engagement en Facebook y Twitter un 20,4 y 34,7%, respectivamente



Generamos 20 noticias de interés

Medios de comunicación

Grupo Trevenque ha vuelto a ser objeto de noticia en 2015. La generación proactiva de 20 informaciones sobre tecnología y empresa ha motivado un total de **57 apariciones en medios de comunicación** como IDEAL, El Diario de Sevilla, Granada Hoy, 20 minutos o Europa Press.

Entre las publicaciones que más satisfacción nos reportó se sitúa la de nuestro galardón como mejor pyme andaluza de servicios empresariales. Un premio, otorgado por La Caixa y Grupo Joly, que recogimos en Sevilla en el mes de julio y que obtuvo una magnífica cobertura por parte de medios escritos y audiovisuales. Pero también nos sorprendió gratamente la acogida que tuvo la presenta-

ción de nuestro **balance financiero** de 2014; una decena de periódicos hablaron de éste, así como de nuestra presencia en la FIL y el hecho de que **exportemos tecnología editorial a 15 países de Latinoamérica**.

CCA también repitió su cuota de protagonismo. La organización del foro empresarial Alhambra Venture junto a IDEAL en abril y diversos reportajes especializados en cloud volvieron a situar a nuestro Data Center como **referente tecnológico andaluz** en muchos titulares.

Pero 2015 ha sido sobre todo un año de radio. **Junto a la cadena COPE emitimos durante 6 meses el programa quincenal 'Granada Tecnológica'**, en el que compartimos casos de éxito empresarial a nivel nacional.

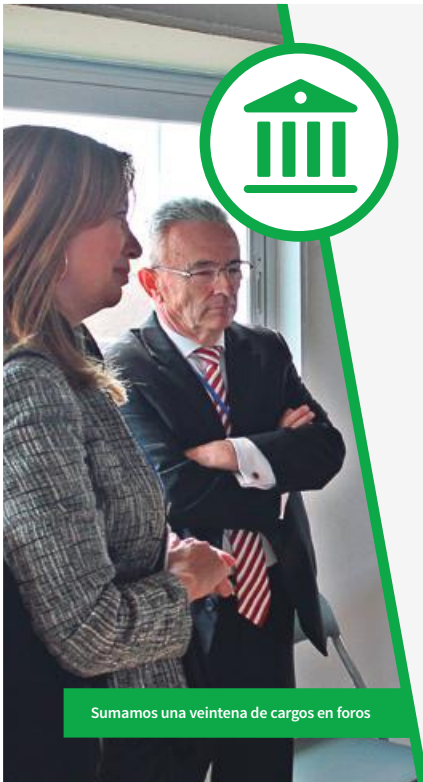


Responsabilidad Social Corporativa

Conscientes de la necesidad de contribuir a una sociedad más amable, volvimos a participar activamente en 2015 en actividades solidarias como el **Día de la Banderita de Cruz Roja**, a cuya organización queremos agradecer enormemente, no sólo la labor que realizan año tras año, sino el hecho de que reconocieran públicamente con un regalo nuestra trayectoria y la de otras empresas

de la provincia en materia de colaboración. Y si bien nuestra política de RSC se ha centrado especialmente este año en **medidas internas de conciliación y satisfacción** (como la idea de regalar fruta a diario para promover hábitos saludables), no olvidamos organizar de nuevo una intensa campaña de recogida de productos y dinero para el **Banco de Alimentos de Granada**.

” También somos responsables con nuestros empleados, a quienes reconocimos un año más su implicación y dedicación con premios



Sumamos una veintena de cargos en foros

Relaciones Institucionales

Es de vital importancia establecer sinergias y mantener una comunicación fluida con entidades públicas y privadas. Por eso potenciamos un año más nuestro departamento de Relaciones Institucionales, cuyo responsable, Vito Episcopo, representa a la compañía en múltiples organismos y foros de interés tecnológico, no sólo con la intención de generar nuevas oportunidades de negocio, sino también de reforzar el posicionamiento corporativo y llevar la delantera en materia de asesoramiento e innovación TIC.

Gracias a esta relación proactiva suscitamos, por ejemplo, el interés de la **directora general de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la Junta de Andalucía**,

Susana Radio, que visitó nuestro Data Center a petición propia como caso de éxito.

En 2015 aumentamos nuestra presencia en la **CGE** como vocales de la comisión de asuntos económicos; sumamos la **vocalía de la comisión de Smart Cities en AMETIC-CEOE Asociación Española de Empresas TIC**; nos incorporamos como **vocales del consejo asesor en EuroCloud España** y también como miembros de la comisión de expertos para la **elaboración del Plan Estratégico 2016-2020 de Impulso para el sector TIC en Andalucía**; en tanto que reforzamos nuestra colaboración con la **UGR** y el protagonismo en la **Asociación Cluster Granada Plaza Tecnológica - OnGranada Tech City**.



Organización y participación en eventos

Estuvimos presentes en un total de **338 eventos de carácter tecnológico y socioeconómico, un 9,7% más que en 2014**. Cabe destacar nuestra organización en algunos de éstos como la **II edición del ciclo de desayunos empresariales 'El cielo no puede esperar'** o el foro de emprendimiento **Alhambra Venture**, con quienes compartimos protagonismo en el mes de abril hablando del futuro de la industria digital y de intraemprendimiento en septiembre.

Además de organizar **4 visitas guiadas de estudiantes** al CCA, **talleres temáticos de BI en Madrid, Málaga y Granada**; acudir con stand propio a la **FIL y E-Congress** o asistir a eventos como **Andalucía Engagement y E-Show**, destacamos también por nuestra participación activa en **ferias de empleo** (Cámara de Comercio, On Granada y CGE) y **programas y lanzaderas para incentivar el trabajo cualificado y el emprendimiento** como el de 'Agora'.

” Grupo Trevenque acudió por octavo año consecutivo con stand propio a la FIL, el evento editorial en habla hispana más importante del mundo

Timeline Grupo Trevenque 2015

Un viaje mes a mes por las noticias, eventos y acciones más importantes



Universiada Granada 2015

Tras la experiencia del MundoBasket en 2014, volvimos a jugar en una posición clave para que el funcionamiento tecnológico de este evento deportivo internacional contribuyese a su éxito. La **instalación y gestión de la infraestructura técnica de red** durante los 15 días de competición en diferentes sedes físicas motivó de nuevo la **felicitación expresa de la entidad organizadora**.



01

02

03

'Crowdfunding' editorial

Grupo Trevenque contribuyó a un **proyecto de micromecenazgo** para que tres librerías abriesen en Barcelona un espacio cultural inédito: 'La Casa Usher'. Enmarcado en nuestro plan de acción de **Responsabilidad Social Corporativa** entendíamos, además, que como empresa líder en la creación de herramientas tecnológicas para el sector editorial, podíamos aportar nuestro grano de arena a este 'sueño' **cediéndoles gratuitamente la licencia de software Geslib durante un año** y así ayudarles en la gestión de su negocio en esa primera etapa de vida.

Ideas Innovadoras

El Concurso de Ideas innovadoras de Grupo Trevenque **sumó en su tercera edición una veintena de propuestas orientadas** a mejorar la calidad de los servicios y productos, así como la organización y el bienestar de la empresa. Pero también trajo consigo novedades como **la creación de un comité permanente para la ejecución y seguimiento de las ideas aportadas** por el centenar de profesionales que conforman la compañía.



CCA en el foro IDEAL

Grupo Trevenque y el periódico IDEAL abordaron **el futuro de la industria digital** en un importante evento en el que junto a la ponencia del reputado CEO Ignacio Pérez Dolset, **se presentó a Cloud Center Andalucía como caso de éxito tecnológico** ante más de un centenar de empresarios, periodistas y dirigentes políticos de Granada.



Cuenta de resultados

Grupo Trevenque presentó a su accionariado, proveedores y clientes la **Memoria Anual Corporativa 2014**, cuya cuenta de resultados arrojó unas cifras de crecimiento espectaculares. La compañía había aumentado su facturación un 37,5% respecto al ejercicio anterior y más de un 15% su ratio de solvencia, alcanzando **un volumen de negocio de 5,8 millones de euros**.

04

05

06

Taller BI en Málaga

El área de Business Intelligence repitió la fórmula de masterclass realizada en Madrid tres meses antes. Esta vez fue la sede de la Confederación de Empresarios de Málaga la que acogió este **taller práctico sobre cómo obtener el máximo rendimiento de la información que genera y gestiona una compañía** para mejorar su toma de decisiones.



¿Quieres estar al día de todas las noticias relacionadas con nuestra empresa y el sector tecnológico? Visita nuestro blog y suscríbete gratis a nuestra newsletter mensual.



07

Premios Cadena COPE y a la Excelencia

El mes de julio estuvo repleto de gratificaciones en forma de premios. Por un lado, **Grupo Joly y La Caixa nos eligieron como mejor pyme andaluza de servicios empresariales** en la VI edición de los Premios a la Excelencia, reconociendo así nuestra trayectoria y labor en la dinamización de la economía regional. Por otra parte, también nos complació mucho recoger el galardón de la **cadena COPE** en sus emblemáticos ‘Premios Populares 2014’.

Desayunos corporativos

Pese a ser el mes vacacional por excelencia, durante agosto la dirección general de la empresa planificó de cara al último cuatrimestre del año un programa de desayunos corporativos con la intención de propiciar un ambiente distendido en el que **ayudar a los empleados a reforzar e interiorizar la misión corporativa y el compromiso como seña de identidad profesional** de Grupo Trevenque.

08



09

‘Granada tecnológica’

La ‘vuelta al cole’ en septiembre trajo consigo la ilusión de estrenar el **espacio radiofónico semanal** ‘Granada tecnológica’ en la cadena COPE **para hablar de las necesidades tecnológicas reales de las empresas** y qué hemos hecho o podemos hacer desde Grupo Trevenque para satisfacerlas y ayudarles a alcanzar el éxito con sus negocios. El programa se convirtió también en una oportunidad magnífica para agradecer a nuestros clientes la confianza que han depositado en nosotros.



Gestión del tiempo

La empresa, dentro de su programa de formación continuada para optimizar los procesos de trabajo y **mejorar la capacitación y el bienestar de los empleados**, puso en marcha en noviembre una serie de cursos sobre cómo gestionar el tiempo para sacarle el máximo provecho. También se inició **formación especializada sobre comunicación y liderazgo** para los mandos intermedios.



editorial.trevenque.es
 Conoce todas nuestras soluciones tecnológicas especializadas en ayudar a librerías y editoriales a mejorar sus procesos de negocio.

XXIII Reunión Anual

Despedimos el año en familia y planteándonos una pregunta: **¿Te conformas o transformas?** La tradicional reunión anual de empresa volvió a ser un punto de encuentro y convivencia, pero también de reflexión para tomar conciencia de todo lo realizado durante el año y cuáles son los objetivos para 2016.

10

11

12

FIL de Guadalajara

Reiteramos nuestro compromiso con el sector editorial en Latinoamérica acudiendo por octavo año consecutivo a la Feria Internacional del Libro de Guadalajara, donde **realizamos una intensa actividad comercial y expusimos las ventajas de Geslib y Gesedi como sistemas de gestión líderes para librerías y editoriales**, respectivamente.



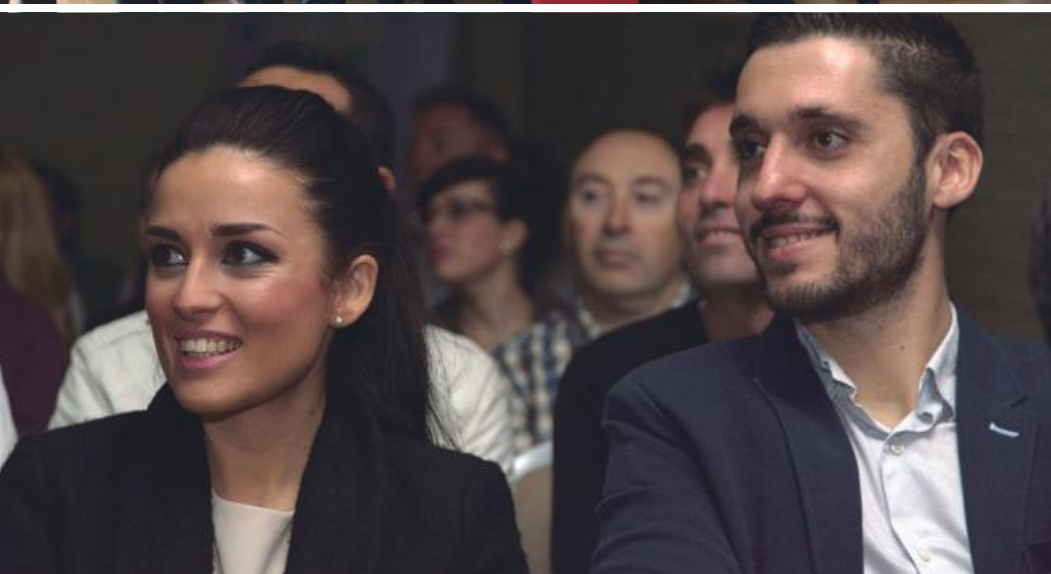
2015 en imágenes

“Somos
nuestra
memoria”

Jorge Luis Borges















ESPAÑA GRANADA - CENTRAL
ESPAÑA GRANADA - CCA

Camino Bajo de Huétor, 150. 18008 Granada. T (+34) 958 183 030
Calle Pago de Cambea, nave 13. Parque Empresarial Cortijo del Conde,
Polígono Sur. 18015 Granada. T (+34) 958 018 018

ESPAÑA VALLADOLID
MÉXICO MÉXICO DF

Calle Unión, 11 Bajo. 47005 Valladolid
Av. Álvaro Obregón, 270. Colonia Roma Norte. 06140 México DF. T (+52) 55 12534938 Ext. 350

www.trevenque.es

info@trevenque.es