



Título original

Memoria Anual Grupo Trevenque 2016

Autor

Grupo Trevenque

Redacción y revisión

Miriam Millán

Diseño y maquetación

Sergio Páez y Alejandro Muñoz

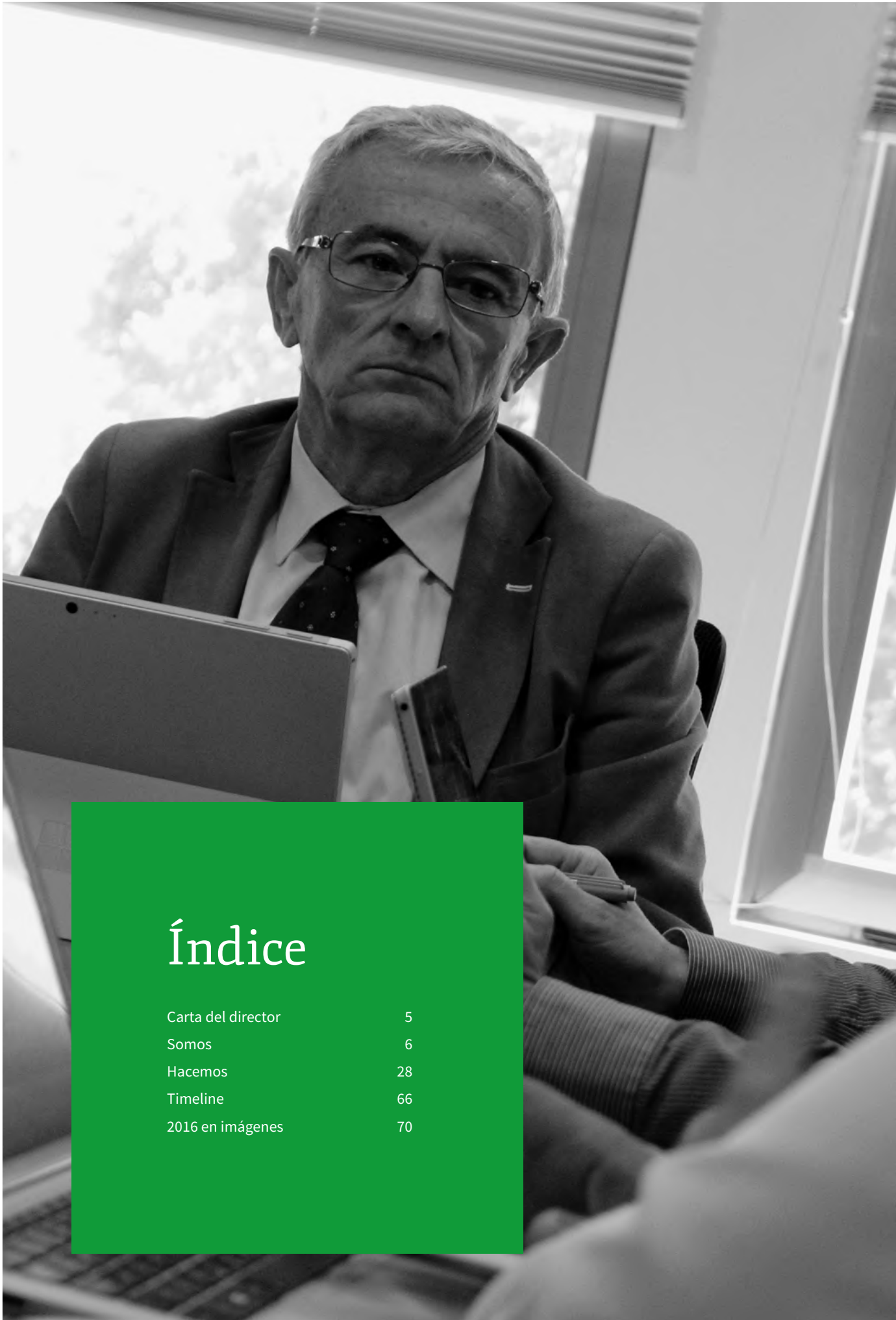
1º edición, mayo 2017

Copyright Trevenque Sistemas de Información, S.L.

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 2016



Índice

Carta del director	5
Somos	6
Hacemos	28
Timeline	66
2016 en imágenes	70

Carta del director

Permitidme que este año os de la bienvenida a esta memoria con una confidencia. Alguien me dijo hace poco que se me daban bien las metáforas, así es que voy a tomarme la licencia de usarlas sin más pretensión que amenizar una lectura que prometía ser árida, pero que como todo en esta vida, invitan también al **optimismo**.

Resumir en términos coloquiales un ejercicio como el de 2016, que ha sido un período de **transición** para algunas de las áreas de la compañía, me hizo pensar en las actividades labriegas del campo. Es como si un agricultor que tiene varias parcelas en producción hubiera decidido hacer un paréntesis y dejar algunas de éstas en barbecho con la intención de prepararlas mejor para nuevos cultivos que se han de plantar transcurrido algún tiempo.

Por ejemplo, el año pasado compartimos con vosotros que buena parte del **éxito** recolectado en la añada de 2015 obedeció al excelente **trabajo** realizado con el III programa de Mentoring para la creación y optimización de comercios electrónicos. Pues bien, como el agricultor prudente que animado por una buena cosecha prepara otras parcelas para intentar repetir los beneficios obtenidos, decidimos volver a apostar en 2016 por esta línea de ‘cultivo’: ayudas a la pequeña y mediana empresa.

Llevamos a cabo esta apuesta aun siendo conscientes de que, en esta ocasión, el **ciclo de vida** del nuevo plan abarcaba un periodo de tiempo muy superior al anterior y que eso nos obligaría a ser **pacientes** y afrontar un largo proceso de espera hasta su recolección. Esta decisión se refleja en la cuenta de resultados de 2016, que disminuyó un 14.7% respecto al ejercicio anterior. Unas cifras sombrías si se comparan con 2015, pero en ningún caso catastrofistas. No podemos tildar de sombrío un EBITDA que supera los 739.000 euros.

Ahora bien, que seamos de naturaleza optimista no debe restar **honestidad** a nuestra capacidad de **autoanálisis**. No seríamos del todo sinceros si esa bajada tan pronunciada del volumen de negocio la achacásemos sólo al programa de ayudas públicas todavía no resuelto por la administración. Hemos de admitir que algunas cosas no han salido bien, pero con idéntica **franqueza** ponemos de manifiesto cuánto hemos aprendido de ello. Porque sólo se puede avanzar cuando se examina con **modestia** y **madurez** qué decisiones han resultado fallidas y, por tanto, qué otras han de tomarse para que esa situación no se repita. Por ejemplo, confieso que me ha dolido especialmente no haber sabido retener a algunos compañeros que a lo largo del pasado año optaron por cambiar de aires. Las **personas** son el activo más valioso de cualquier empresa y la **fidelización** de su **talento**, una obligación. Por eso, en *Grupo Trevenque* vamos a mejorar en todo lo necesario para que los profesionales que forman parte de este equipo continúen sintiéndose motivados y a gusto.

Pero pongamos ahora el acento en aspectos más agradables. Al fin y al cabo, este tipo de ‘baches’ siempre ayudan a centrar el foco en lo realmente importante, a abonar nuevos terrenos y a reinventarnos para seguir creciendo, como así ha ocurrido en las áreas de Desarrollo Web o Soluciones Empresariales.

Un año más, aun a riesgo de resultar repetitivo, tengo que destacar el éxito de nuestro centro de datos *Cloud Center Andalucía*, tanto como motor de negocio (continúa creciendo a un ritmo anual del 15%), como por su importante contribución a lo que me gusta llamar **‘democratización’ de la tecnología**; es decir, a poner al alcance de cualquier pequeña o mediana empresa unos servicios e infraestructuras que hasta hace muy poco sólo podían permitirse compañías muy grandes. Así, en consonancia también con nuestra misión empresarial, decidimos participar como proveedor homologado del ‘Programa de fomento de la oferta de soluciones de computación en la nube para pymes’ de Red.es y del que ya he hablado antes. Dicho programa abarcará parte de 2017 y 2018 y supondrá de nuevo un importante impulso para nuestro **crecimiento**.

Por otra parte, quiero también mencionar con especial alegría nuestra apuesta por el mercado andaluz. Convencidos de la **oportunidad** que significa nuestra tierra, en 2016 decidimos potenciar nuestra presencia en Andalucía creando sendas delegaciones en Málaga y Sevilla. No albergo dudas sobre nuestro potencial para conseguir afianzarnos en ambas plazas y continuar alcanzando nuevos retos.

En resumen, no quiero que parezca que 2016 ha sido sólo la sala de espera de 2017: el año de nuestro 25 aniversario. 2016, con todas sus virtudes y torpezas, fue un ejercicio en el que pudimos comprobar la sólida **estructura** que sustenta a *Grupo Trevenque*. A veces es necesario que un pequeño terremoto nos recuerde que las **amenazas** son constantes, pero que los **fundamentos** son los cimientos del futuro.

Humildad, honestidad e **inconformismo** siempre serán nuestros faros y mucho más si cabe en este 2017, en el que vamos a disfrutar del 25 cumpleaños de **un proyecto vital**, porque más que una empresa queremos seguir siendo eso, un proyecto de vida, de personas. Y con estas personas: empleados, socios, clientes, proveedores y colaboradores ... con todos ellos, con todos nosotros, continuaremos trabajando para cumplir otros 25 años.



Juan Ramón Olmos Vico
Presidente Director General

Somos

una empresa comprometida con el futuro
de nuestros clientes ... porque confianza es
demostrar que estamos a su lado

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
Cloud Center Andalucía	15
Confianza	21
Expansión	22
Valores	23
Equipo humano	24
Responsables	25
Objetivos	25
Calidad	26

Somos Grupo Trevenque

... una empresa andaluza con 24 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 24 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:



1360
clientes satisfechos

18
países



295.624
euros de inversión I+D



43%

crecimiento de facturación en 5 años



107

profesionales en plantilla



5,3
millones

volumen de negocio 2016



8293

seguidores en redes sociales



6

sedes



18

partners tecnológicos

24^g

años sector TIC



2012

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, 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 entienda 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, sistemas de gestión, análisis de datos, etc.

3. ¿Cuáles son nuestros mercados?

Estamos presentes en **18 países de 3 continentes**, si bien la mayoría de nuestros 1.344 clientes se concentran en España y América Latina, donde en este último caso tenemos sede física (México) desde hace ocho 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 11 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 Producción



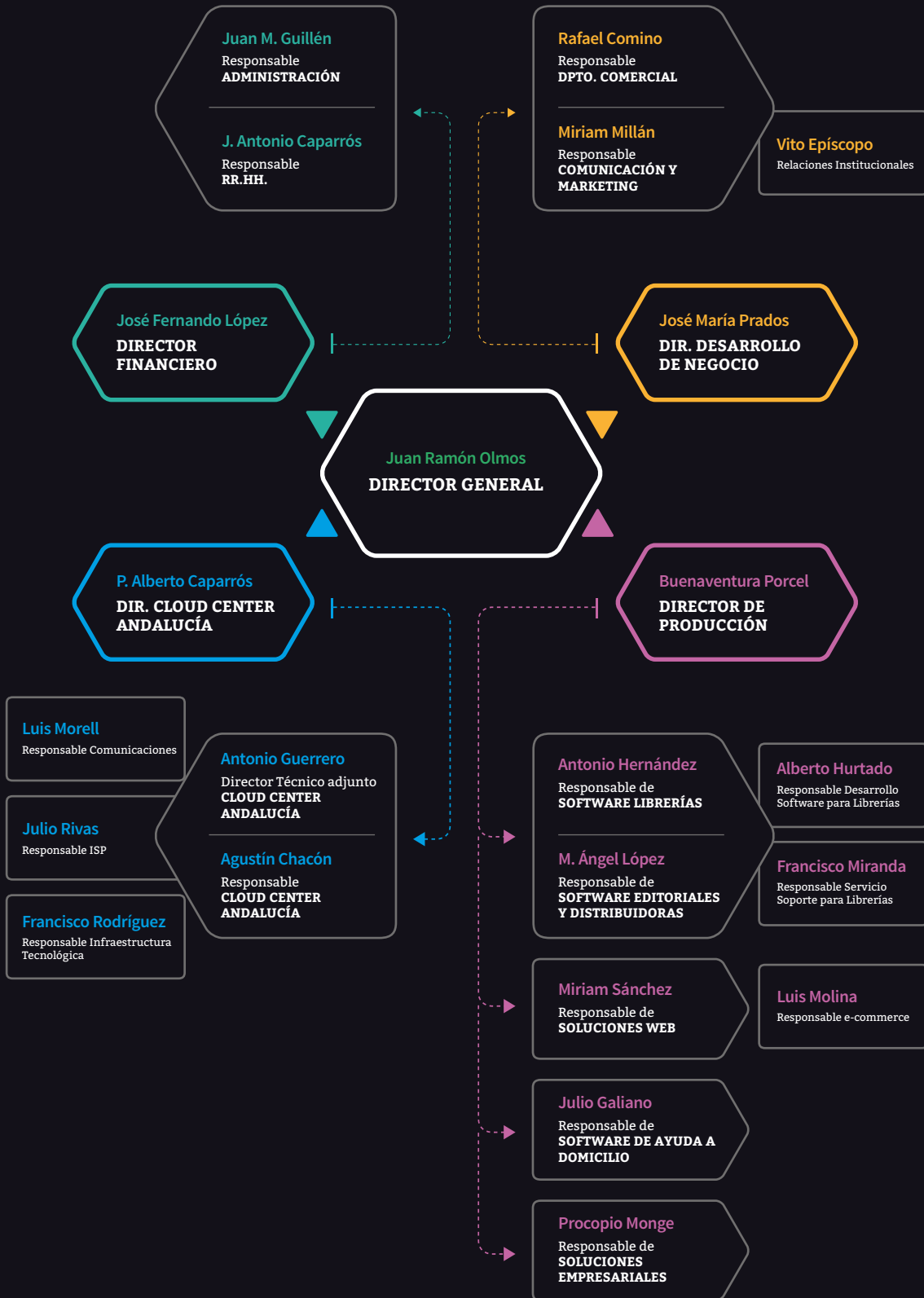
Pedro Alberto Caparrós
Director de Cloud Center Andalucía

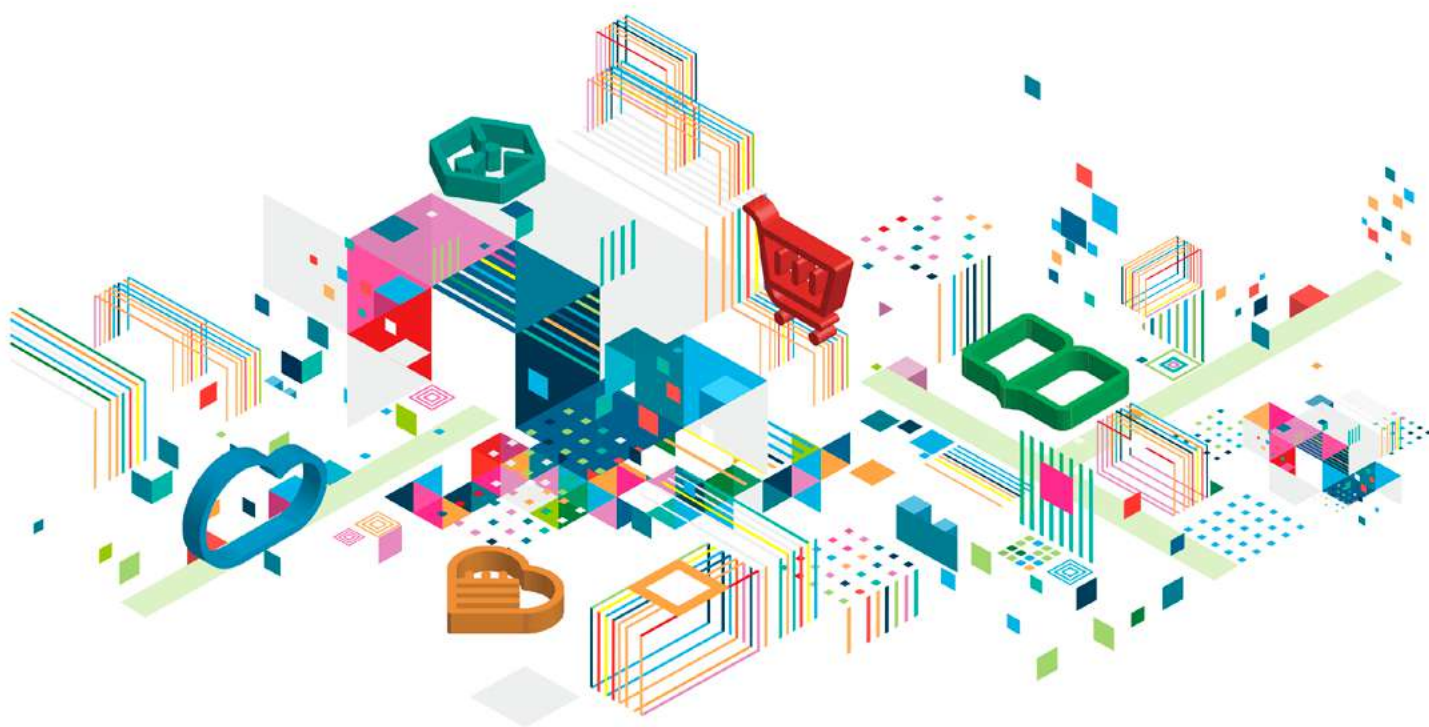


José Fernando López
Director Financiero



José María Prados
Director de Desarrollo de Negocio





Somos Tecnología

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

SISTEMAS VERTICALES DE GESTIÓN

Cubrimos tecnológicamente todo el ciclo de producción, distribución y venta del libro.



Nuestro equipo de soporte te acompaña en la gestión de tu negocio, resolviendo tus dudas y asesorándote en todo lo que necesites para mejorar”

Buenaventura Porcel
Director de Producción

Software Editorial

Conocemos en profundidad el sector porque trabajamos con profesionales del mundo del libro desde hace 24 años

Somos **líderes nacionales en software y comercio electrónico para librerías, papelería y prensa** con *Geslib* y *Weplib*: un sistema de gestión y una plataforma web de venta online, respectivamente, que han sido específicamente creados para este sector y en el que ya confían más de 700 libreros de España y Latinoamérica. Ambas soluciones **abarcán de principio a fin todos los procesos de trabajo de una librería, tanto física como virtual.**

Dos décadas de experiencia acumulada en el mundo del libro y haber llevado la delantera en el desarrollo de tecnología para este sector, nos ha permitido trasladar ese conocimiento al área de la distribución y producción editorial con *Gesdis*, *Gesedi* y *Webedi*.



39%

AUMENTO DE VENTAS EN 5 AÑOS



742

LIBREROS EN ESPAÑA Y LATINOAMÉRICA



7.850

HORAS DE INVERSIÓN EN I + D



24

AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL SECTOR LIBRERO

Software Sociosanitario

Desarrollamos la tecnología que ayuda a mejorar el cuidado de personas dependientes en 7 de cada 10 municipios españoles

Grupo Trevenque lidera en España la tecnología para el sector sociosanitario con *Gesad*, un **software de gestión especializado para empresas de ayuda a domicilio**. Esta herramienta TIC, presente en 7 de cada 10 municipios españoles, **es la mejor valorada por las administraciones para el cuidado de personas en situación de dependencia**, según las calificaciones obtenidas en las adjudicaciones públicas del servicio.

Gesad, también en versión cloud, coordina el trabajo de 39.000 profesionales del sector, beneficia a más de 156.000 usuarios y gestiona el servicio de 19 diputaciones provinciales.



70%
PRESENCIA EN MUNICIPIOS



129.416
PROFESIONALES BENEFICIADOS



156.055
USUARIOS BENEFICIADOS



38,6%
DE CRECIMIENTO EN 2016

Soluciones Web

Damos forma a las ideas y ofrecemos todos los servicios necesarios para crear y hacer crecer un proyecto web en Internet

En el mundo web ya no se trata sólo de estar, sino de crecer. Tan importante es ser visto como convertir esa visibilidad en nuevas oportunidades de negocio.

Para ser competitivos en un escenario tan dinámico, donde lo que importa en cada momento son los hábitos de lectura, navegación y compra del usuario, hace falta **trabajar conjuntamente la creatividad con el desarrollo tecnológico de las páginas y las herramientas de posicionamiento necesarias.**

Así trabaja el área de Soluciones Web de *Grupo Trevenque*, donde un equipo de profesionales da forma a tus ideas y te acompaña desde el minuto cero para **que tu proyecto en Internet sea atractivo, pero también rentable.**



24,4%
DE CRECIMIENTO DESDE 2011



396
PROYECTOS EN SÓLO DOS AÑOS



2.630
HORAS DE INVERSIÓN EN I + D

SISTEMAS VERTICALES DE GESTIÓN

La inversión de 21.000 horas en I+D desde 2006 ha permitido desarrollar numerosos módulos de especialización



Garantizamos la calidad del servicio pero también la responsabilidad social, por eso favorecemos que pequeñas empresas cooperativas puedan acceder a la tecnología más innovadora”

Julio Galiano Pérez
Responsable de Software de Ayuda a Domicilio

DESARROLLO DE NEGOCIO ONLINE

Es importante adaptar las expectativas y objetivos estratégicos del cliente al entorno digital para optimizar la venta



Lo difícil no es estar, sino destacar, por eso ponemos a tu alcance todos los recursos para que tu proyecto sea atractivo, pero también rentable”

Miriam Sánchez-Aparicio Pulido
Responsable de Soluciones Web

ERP Y BUSINESS INTELLIGENCE

Ayudamos a reducir los niveles de riesgo e incrementar los niveles de eficiencia



Antes de recomendar cualquier ERP determinamos qué sistema necesita realmente la empresa y cómo implantarlo de manera razonable y razonada. Eso genera tranquilidad y confianza."

Procopio Monge Berruezo
Responsable de Soluciones Empresariales

Soluciones Empresariales

Las herramientas de gestión y análisis de los datos son imprescindibles para mejorar la toma de decisiones

Un equipo de consultores tecnológicos te ayudará a 'radiografiar' tu empresa y **detectar qué necesidades reales tiene y qué soluciones son las más adecuadas**, alineando los objetivos del departamento de Informática con los del resto de la compañía.

Además, en *Grupo Trevenque* somos especialistas en dos grandes áreas: Business Intelligence y soluciones ERP. Te ayudamos, por un lado, a determinar **qué sistema de gestión necesitas y cómo implantarlo de forma gradual** y sin 'traumas' y, por otro lado, a **desarrollar cuadros de mando** que te permitan unificar todas tus fuentes de datos, analizarlas de un modo ágil e intuitivo, interpretarlas y convertirlas en **información estratégica** con la que mejores tu toma de decisiones.



138

PROYECTOS REALIZADOS



581.525 €

FACTURACIÓN



4.230

HORAS DE SOPORTE A CLIENTES

DATA CENTER Y SERVICIOS CLOUD

Atención personalizada, alta disponibilidad y reducción de costes



No estarás sólo en tu salto a la nube. Te ayudaremos de principio a fin en todo lo que tu empresa necesite para su migración a un entorno de trabajo virtual.

Pedro Alberto Caparrós
Director de Cloud Center Andalucía

Cloud Center Andalucía

La máxima seguridad e innovación tecnológica que necesita tu empresa para crecer y ser más competitiva

Tu seguridad nos importa, por eso ponemos a tu alcance **toda la Infraestructura y Comunicaciones necesarias para garantizar el presente de tu empresa y mejorar su futuro**, es decir, para crecer.

Y lo hacemos en *Cloud Center Andalucía*: el principal referente tecnológico de los centros de datos del sur de España por capacidad e innovación y el mayor proveedor de servicios Cloud de Andalucía.

Un proyecto 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 desde entonces a un ritmo medio anual del 27% hasta sumar un millar de clientes de 14 países.



27%

CRECIMIENTO MEDIO ANUAL



+ 1.000

EMPRESAS DE 14 PAÍSES



500

HORAS DE INVERSIÓN EN I + D



2,3 m.€

FACTURACIÓN

Somos Cloud Center Andalucía

CCA es el centro de datos de referencia y el mayor proveedor de servicios cloud del sur de España. Un 'búnker' tecnológico que provee todo lo necesario a las empresas para trabajar en la nube con plenas garantías



¿Qué es Cloud Center Andalucía?

Un Centro de Procesamiento de Datos o Data Center es un espacio de instalaciones tecnológicas **construido específicamente para custodiar y gestionar los sistemas de información** de una empresa de manera segura, ágil y eficiente.

Sus características en materia de comunicaciones, seguridad y suministro energético, así como la presencia de un equipo de profesionales altamente cualificados, proporciona a las compañías que alojan sus servicios aquí todos los recursos técnicos necesarios en un entorno físico y virtual óptimo que garantiza la continuidad de su negocio de un modo más competitivo y rentable.

Así lo hacemos en Cloud Center Andalucía desde su creación en 2012.



■ Razones por las que elegir Cloud Center Andalucía



Seguridad

Ponemos al **alcance de tu empresa la seguridad tecnológica que necesita para crecer**, porque garantiza la continuidad de su presente y mejora su futuro.



A tu medida

Te ofrecemos alta disponibilidad y escalabilidad. Un 'traje tecnológico a medida' que **permitirá a tu infraestructura informática crecer simultáneamente con tu empresa**.



Referente

Es uno de los referentes tecnológicos de los centros de datos del sur de España por capacidad e innovación y **el mayor proveedor de servicios Cloud de Andalucía**.



Accesibilidad

Podrás **acceder a tu empresa desde cualquier lugar y en cualquier momento**, sin 'caídas' en la conexión, sin ataduras físicas ni limitaciones de espacio u horario.



Instalaciones

La **infraestructura y ubicación estratégica** de CCA lo convierte en el lugar idóneo para albergar el activo más valioso de cualquier empresa: **sus sistemas de información**.



Soporte ininterrumpido

CCA ofrece un **servicio de soporte y atención personalizada 'Non Stop'**. Si tu negocio no deja de funcionar las 24 horas del día, nuestro equipo de profesionales tampoco.

Testimonios

Ellos ya confían en nosotros

¿Qué ofrece CCA a tu empresa?

Máxima **seguridad, conectividad, escalabilidad, innovación y ahorro** de costes.

Factores que se traducen en **confianza y tranquilidad** para cualquier empresa que entiende la necesidad de ser tecnológicamente competitivos en un entorno cada vez más exigente.



SEGURIDAD



CONECTIVIDAD



ESCALABILIDAD



INNOVACIÓN



AHORRO

“

Buscábamos máxima seguridad y alta disponibilidad para nuestra infraestructura tecnológica. En Cloud Center Andalucía lo hemos encontrado”

Rafael Cortés
Director de Finanzas y Operaciones de Covirán

“

Disponer de un equipo de profesionales que nos de soporte personalizado nos genera una gran confianza y seguridad”

Juan López Cruz
Director de sistemas de Puleva Biosearch



Cómo subirte a la nube



Sin complicaciones

Nuestro equipo de profesionales te ayudará a realizar todos los cambios necesarios para la migración de tu empresa al **cloud computing** sin cambios traumáticos que afecten a su trabajo diario.



Consultoría

Ponemos a tu disposición un servicio de consultoría que te permitirá **detectar en cada momento qué proyecto tecnológico se adecua mejor a tus necesidades** reales.



Optimiza tu productividad

Incrementa la productividad de tu negocio al facilitarte **dedicar todo el tiempo, recursos y esfuerzo a tu actividad profesional**, en vez de a solventar problemas informáticos.

1. Solicita nuestra consultoría sin compromiso.
2. Un equipo de profesionales analizará las necesidades tecnológicas reales de tu empresa y propondrá la mejor solución.
3. Establecemos un plan de trabajo: plazos y procesos de implantación.
4. Te damos una atención personalizada durante todo el proceso de migración a la nube
5. Actualizamos tu servicio incorporando en cada momento la tecnología más innovadora sin que tengas que preocuparte de inversiones o actualizaciones.

■ Servicios



Colocation

Reduce costes y gana tranquilidad

Este servicio es **ideal para empresas que tienen sus propios servidores físicos pero quieren despreocuparse de su gestión** sin renunciar a tenerlo todo bajo control.

Es decir, obtienes tranquilidad al ubicar tus máquinas en un entorno eficiente, donde además de ahorrar en suministro de caudal y electricidad, garantizas la máxima seguridad y conectividad de los servidores y su óptimo mantenimiento en manos de profesionales.

Y también **adaptamos el alquiler de espacio a tus necesidades**. (U's, racks, jaulas o salas)



Servidores Dedicados

Máxima independencia

Para empresas que además de buscar la **máxima privacidad y seguridad**, también quieren mantener la máxima independencia, pudiendo **elegir su propia configuración de hardware/software**.

Este servicio te permitirá acceder a **recursos exclusivos y garantizados** (rendimiento, potencia y velocidad), disponiendo del 100% de su capacidad sin restricciones.

Ideal para grandes proyectos que demandan un control muy exhaustivo y personalizado.



Soluciones 'Non stop'

Protección y recuperación de datos

Aseguramos la continuidad de tu negocio **protegiendo la disponibilidad de tus datos empresariales**. No queremos que pierdas nada, ni siquiera el tiempo, por eso nuestro servicio de Backup Online se encarga de realizar **copias automáticas de seguridad de tu trabajo y de controlar la información crítica** que alojas en servidores y equipos.

Pero la tranquilidad que ofrecemos va más allá. Nuestra prioridad es garantizar que **tu empresa no dejará de funcionar aunque se enfrente a circunstancias críticas** (desastre natural, fallos humanos, sabotaje, etc.). Ponemos a tu disposición un equipo de expertos en gestión de recuperación de datos, hardware y software para que pase lo que pase siempre haya una solución.



ISP

Tu proveedor de servicios de Internet

Queremos ser tu proveedor de servicios de Internet, es decir, **proporcionarte todo lo necesario (dominios, hosting y certificados de seguridad) para que tu empresa esté siempre conectada** y puedas acceder a su gestión e información desde cualquier lugar, a la misma velocidad y de forma cómoda y rápida.

Porque **trabajar de manera más eficiente y rápida aumenta la productividad de tu empresa**. Si además cuentas con un proveedor cercano, de confianza, que te atienda por teléfono cuando lo necesitas, entonces, la tranquilidad es también un factor productivo.



Servicios Cloud

La solución más versátil

Ponemos a disposición de tu empresa la infraestructura base (**servidores virtuales con recursos garantizados 100%, redes y almacenamiento de datos**) que necesites en cada momento, lo que permite una escalabilidad del servicio a demanda.

Es, por tanto, la solución más versátil y cómoda ya que **se adapta a tu volumen de trabajo como un 'traje a medida'**. Si creces, nosotros crecemos contigo, ofreciéndote la capacidad informática que requieras y pagando sólo por lo que necesitas.



Comunicaciones

Tu conexión sin imprevistos

El área de Comunicaciones de CCA hará **que tu empresa esté siempre conectada: sin problemas, sin fallos, sin cortes**.

- **GT-Net.** Gestiona de un modo integral y más eficiente tu conexión a Internet. Este servicio te garantiza seguridad y un control personalizado del caudal, favoreciendo el tráfico más prioritario.
- **Radioenlace.** Suminramos caudal de Internet 'profesional' 100% garantizado, simétrico y con la máxima velocidad.
- **Firewall de última generación.** Proporcionamos la visibilidad de red que necesitas pero sin riesgos, protegiendo tus recursos frente a amenazas y malware avanzado.
- **Coubicación.** Para empresas que desean alojar su antena o equipo de telecomunicaciones en la torre de 35 metros de altura.



+ Servicios complementarios:

Servicio de **urgencias 24x7**, replicación de sistemas en otros centros de procesamiento de datos, manos remotas, administración de servidores, sistemas de comunicaciones y configuración de firewall



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'.

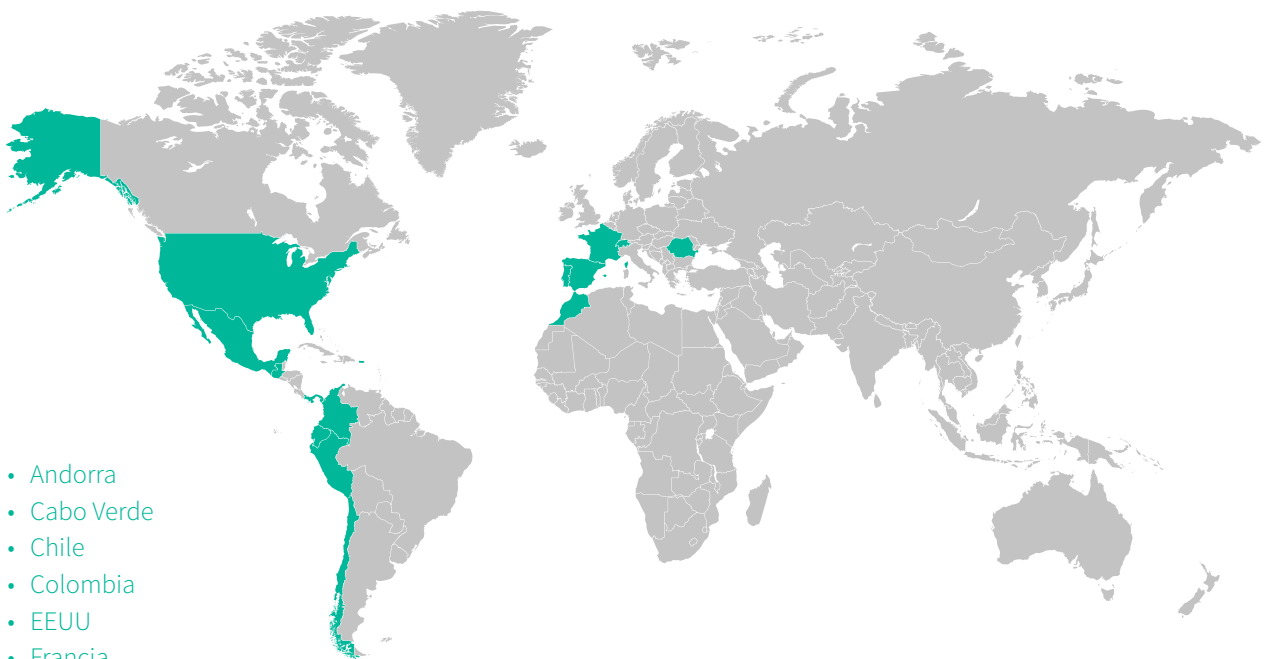


**¿Quieres
saber
más de
nosotros?**

Conoce mejor nuestra
misión, visión y valores en
www.trevenque.es

Somos expansión

Grupo Trevenque atiende a 1360 clientes de 18 países desde 6 sedes ubicadas en Granada, Málaga, Sevilla, Valladolid y Ciudad de México



- Andorra
- Cabo Verde
- Chile
- Colombia
- EEUU
- Francia
- Guatemala
- Islas Menores de EEUU
- Marruecos
- México
- Panamá
- Perú
- Portugal
- Puerto Rico
- Rumanía
- Suiza

📍 Sede Central

Camino Bajo de Huétor 150
18008 Granada
T (+34) 958 183 030

📍 Sede CCA

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

📍 Sede Valladolid

Calle Unión, 11 bajo
47005 Valladolid
T (+34) 900 844 446

📍 Sede Costa del Sol

Palma del Río 19
29004 Málaga
T (+34) 951 164 907

📍 Sede Sevilla

Parque Empresarial Arte Sacro (PEASS)
Avenida Ingeniería s/n, nave 19
41015 Sevilla
T (+34) 954 870 108

📍 Sede Latinoamérica

Av. Álvaro Obregón 270
Colonia Condesa Delegación Cuahtémoc
06140 Ciudad de México
T (+52) 55 12534938 Ext. 350

Presencia internacional

No ha sido fácil el camino recorrido para expandir nuestra línea de negocio de tecnología editorial en Latinoamérica, donde han transcurrido 7 años desde que pusieramos la primera piedra en la ciudad de Querétaro (México). Desde entonces hemos tenido que **acometer muchos reajustes** para adaptarnos a las características de ese mercado, pero el hecho de que **el número de oportunidades de venta se haya incrementado un 594% en los últimos cinco años** ejemplifica muy bien que dichos cambios han sido

los adecuados para seguir creciendo. Al inicio de 2016 pusimos en marcha un plan para **aumentar nuestra participación en ferias y foros**, pero también **replicar el modelo de España** con la incorporación del administrativo de ventas, consultor comercial y preventista por área. Estas medidas, junto al incremento de los 'road-show' comerciales con nuevos clientes han permitido finalizar el año con una facturación de 218.714 euros.

Somos valores

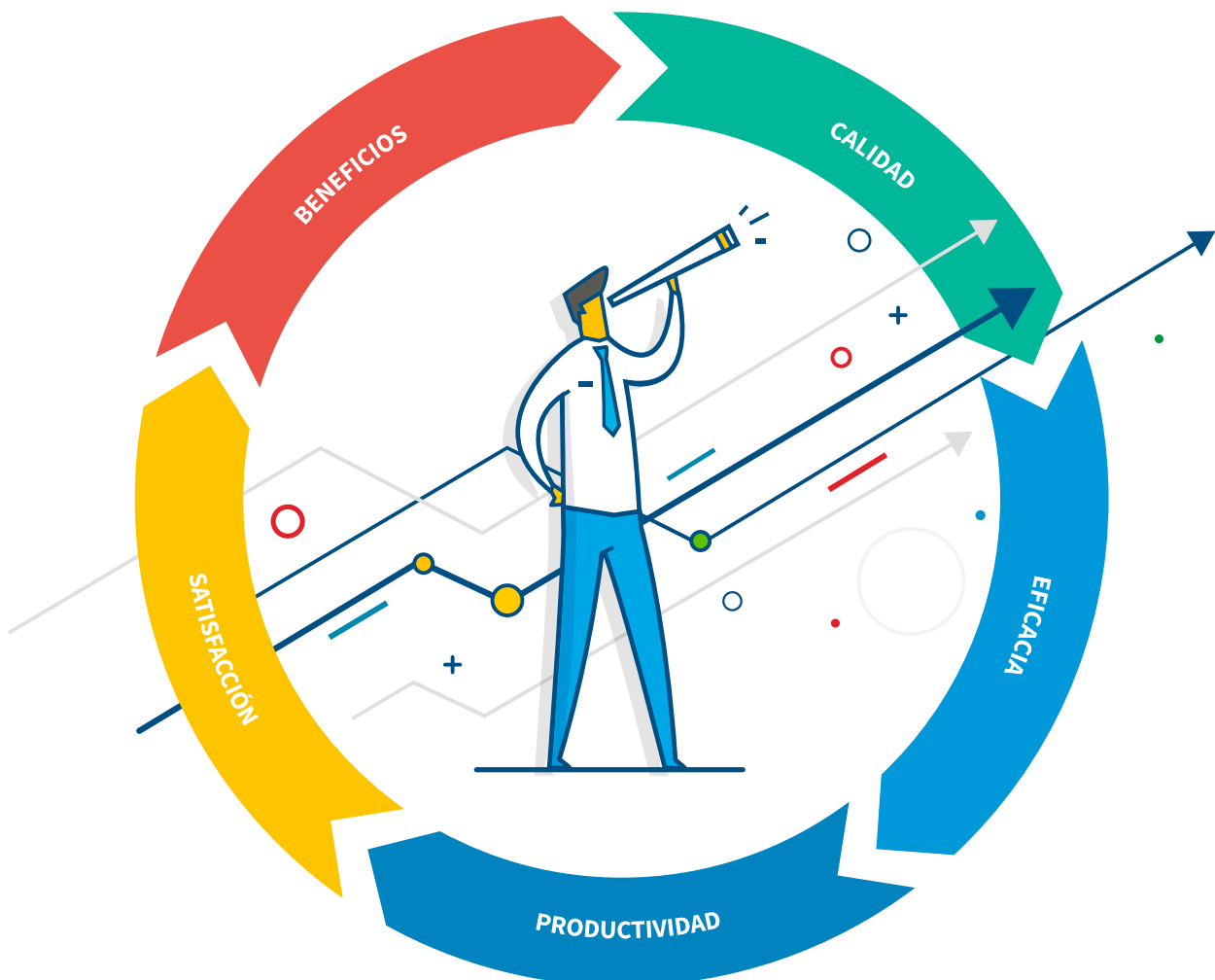
Sólo a través del compromiso, la calidad y la innovación se logra generar la confianza necesaria para que una empresa nos elija como compañeros

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 81% 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



Desarrollamos cada año 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 seguridad

Hemos creado un **Comité de Expertos en Seguridad** (formado por profesionales técnicos de la casa y un asesor externo que se reúnen quincenalmente) al objeto de realizar un **control y seguimiento** más minucioso si cabe de todas las acciones, políticas, normativas, actualizaciones y decisiones relacionadas con la seguridad de la información que se llevan a cabo por parte de la compañía.



En 2016 ampliamos el ámbito de certificación de la ISO 27001

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, Parallels, SAP, VMWare o Check Point**, entre otros.

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 2016

La confianza se basa en el conocimiento

2016 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

Tecnología Editorial	30
Tecnología Sociosanitaria	33
Soluciones Web	36
Cloud Center Andalucía	39
Soluciones Empresariales	44
El contexto económico	48
'Radiografía' 2012-2016	50
Balance financiero 2016	53
Estrategias con vocación de futuro	54
Recursos Humanos	58
Desarrollo de Negocio	60

Sistemas verticales de gestión

Tecnología Editorial

Que hayamos aumentado un 53% el número de nuevos clientes librerías y un 83,4% el de editores habla muy bien de un 2016 cuyo principal éxito ha sido saber adaptarnos a las nuevas necesidades y exigencias del mercado

¿Qué está pasando?

En España se dedica un promedio de 13 minutos a la lectura, frente a las casi 4 horas diarias que se 'regala' a la televisión. Una realidad que agrava más si cabe la herida que provocó la crisis en el sector editorial. Quizás por eso tiene aún más mérito que el mundo del libro (aun cuando no vuelva a gozar de la salud de hace una década) **haya mejorado sus constantes vitales** hasta el punto de no disimular una sonrisa.

La producción editorial volvió a crecer en 2016 por tercer año consecutivo. Un incremento del 8.3% que sitúa en 86.000 el número de títulos publicados, de los que 23.656 corresponden a formato electrónico (un 13.3% más que en 2015). Y **en cuanto a facturación, dicho crecimiento se sitúa entre el 2 y el 3%**; cifras que también invitan al optimismo.

Que se haya vuelto a vender más libros que en 2015 obedece en gran medida a que **la gente ha vuelto a las librerías.** Este canal de venta, que suma un total de 3.895 puntos en España, sigue siendo el más elegido para la compra de títulos. Su facturación alcanzó los 1.187 millones de euros, lo que supone un 7.8% más que el ejercicio anterior.

En cifras

- **Facturación:**
1.144.194,76 €
- **Especialización de capacidades:**
300 horas
- **Formación a clientes:**
807 horas
- **I+D :**
7.850 horas
- **Atención al cliente:**
21.550 horas
31.593 tareas de soporte

Cualquier empresa que desea ser un referente en su área de negocio no puede permitirse el lujo de tener los sentidos abotargados. De la **escucha activa hacia los clientes** y de mantener los ojos bien abiertos para **detectar las necesidades del sector**, es de lo que depende la capacidad de respuesta para adaptarse a los cambios y sobrevivir a éstos.

Esta regla que aparenta más de sentido común que de estrategia, no siempre es fácil de aplicar en el mundo del libro, cuya realidad se ha transformado. **El número de librerías ha descendido un 34% en cinco años**, sólo hay 159 en todo el país que vendan más de 600.000 euros y más de la mitad del total (el 55,8% de 3.985 puntos de venta) son independientes y tienen una sola sucursal, es decir, son negocios pequeños. Y, además, **el 72,4% de sus ventas dependen exclusivamente del libro**, por lo que su continuidad comercial es frágil y está supeditada a campañas puntuales como la de Navidad o libros de texto para colegios.

¿Cómo es posible, entonces, que Grupo Trevenque haya conseguido crecer un 17% en ese mismo período de cinco años (2012-2016)? Pues, precisamente, manteniendo sus sentidos en alerta. Por un lado, hemos apostado por **reforzar e incrementar la satisfacción de nuestros clientes** (Sólo así es posible fidelizarlos).

Al mismo tiempo, hemos **adaptado nuestro producto (sistemas de gestión especializados en librerías y editoriales) y su forma de comercializarlo a esa nueva realidad** que se conforma en este 'ecosistema': puntos de venta más especializados, dinámicos y dispuestos a entender que la tecnología es un aliado y no un enemigo a la hora de promocionar y vender libros, pero también más limitados en recursos.

Ambas decisiones, como cualquier otra que se toma en un contexto empresarial, tiene oportunidades y ventajas pero también costes. Por ejemplo, pese a que **hemos incrementado el número de nuevos clientes librerías un 53% respecto a 2015 y el de editoriales un 83,4%**, la facturación no ha crecido de forma proporcional. El volumen de negocio del área editorial de la compañía ha vuelto a superar el millón de euros pero es un 3% inferior que el del año anterior.

Y, sin embargo, es imposible hacer una lectura negativa de esas cifras, porque respaldan nuestra misión y visión corporativa desde que hace 24 años acompañamos a los profesionales del mundo del libro, ayudándoles a crecer. Por ejemplo, **la creación de un nuevo producto pensado por y para establecimientos pequeños, GeslibOne**, evidencia que hemos sabido identificar a ese mapa de librerías que va creciendo y ofrecerle justo lo que necesitan: un sistema de gestión que se adapte a su trabajo - mejorándolo notablemente- pero también a su bolsillo. Eso explica que pese al aumento del volumen de nuevos proyectos, la facturación se haya mantenido.

Pero incluso esa lectura también nos proporciona una doble tranquilidad y garantía: que estamos cumpliendo con nuestro objetivo de acercar la tecnología a cualquier tipo de

empresa, sin importar si es grande o pequeña; y que si sabemos mantener la confianza de estos nuevos clientes (como ya hacemos con **más 800 librereros y editores de 18 países**), los ingresos recurrentes de esta línea de negocio continuarán creciendo, contribuyendo así a fortalecer a la compañía a medio y largo plazo.

Esto no significa que hayamos obviado las necesidades de nuestros clientes más grandes ni el interés por captarlos. De hecho, una de las características que ha contribuido a que *Geslib* sea el software de gestión para librerías más implantado en nuestro país, es que es la solución tecnológica definitiva y más completa para las cadenas de librerías, puesto que abarca, unifica e integra todos los procesos de trabajo de un modo ágil y óptimo. Así sucedió en 2015 con la cadena **San Pablo** (42 puntos de trabajo en un total de 10 sucursales) y ha vuelto a repetirse en 2016 con la mexicana **Trillas**, cuyo proyecto se firmó en el mes de diciembre y se implantará a lo largo de 2017.

Pero hay más razones para estar sobradamente satisfechos con el comportamiento del área, ya que pese a haber decrecido su facturación un 3% respecto al ejercicio anterior, ha frenado la cuesta de 2015, cuando dicho 'bache' fue mayor (un 12,6% menos que en 2014) debido a las profundas remodelaciones que tuvimos que hacer en el área editorial de Latinoamérica y a que no pudimos esquivar del todo la situación aún famélica del sector (un 8,5% de los clientes de *Geslib* echaron el cierre de su negocio en ese ejercicio).

Podemos decir por tanto que **hemos crecido y madurado** respecto a 2014 y 2015 y, además, que vamos a seguir haciéndolo. Así lo corrobora el **elevado número de preventas** realizadas (175), que darán sus frutos en 2017, permitiendo así cosechar el excelente trabajo realizado por todo el equipo de tecnología editorial de *Grupo Trevenque*, que ha vuelto a realizar un arduo esfuerzo a nivel interno. Por ejemplo, en la **adecuación a las nuevas versiones de las herramientas de desarrollo**, la ampliación de las funcionalidades en herramientas de gestión (GTAMM) y otras medidas de carácter dinamizador para **favorecer la cohesión interdepartamental y mejorar la calidad de soporte técnico a clientes**.

Además, un año más cabe reseñar **el esfuerzo inversor en I+D**, orientado especialmente a seguir consolidando la fiabilidad de *Gesedi*, cuyo asentamiento en el sector de las editoriales, - muy especialmente en el de perfil universitario-, ha permitido iniciar 25 nuevos proyectos, entre los que destacamos el de la Universidad de ITESO (México). En total, el área de TIC editorial ha destinado **más de 84.000 euros y casi 8.000 horas a investigación y desarrollo de nuevas funcionalidades y especialización de capacidades**.



■ Las claves

Innovación y adaptabilidad: *GeslibOne*

En el último cuatrimestre de 2016 lanzamos al mercado un nuevo producto: *GeslibOne*. **Un software hecho a la medida de librerías pequeñas** que pese a tener un volumen de negocio reducido y menor capacidad económica, piensan en grande y también quieren crecer con la ayuda de la tecnología.

Por eso el sistema ha sido diseñado para **dar respuesta a necesidades muy concretas de este segmento como la campaña de libros de texto o la gestión de material de papelería y regalo**, pero sin olvidar otros procesos como la facturación, los depósitos de libros o la relación con sus clientes.

Un producto que se adapta como un guante a esta tipología de negocios (así lo acredita el interés de más de 500 librereros por este producto en un sólo trimestre) al tiempo que facilita a las librerías acceder al 'universo' *Geslib*, es decir, a **disfrutar de las mismas ventajas en cuanto a servicio de consultoría y soporte** que cualquier otro cliente del área. Porque nuestro soporte técnico no entiende de clientes grandes o pequeños, sino de personas y de cómo ayudarlas **para que la pasión y el esfuerzo que ponen diariamente a su negocio se traduzca en resultados**. *GeslibOne*, además, no es un producto caduco. A medida que la librería crezca permite la migración natural a su 'hermano mayor' *Geslib*, garantizando así que el acompañamiento que proporcionamos continúe aunque las características del negocio hayan cambiado.



Hemos incrementado el número de nuevos clientes un 53% en el caso de librerías y un 83,4% en el de editoriales.



Fidelización: #YoHabloGeslib

Grupo Trevenque ha logrado mantener su posición de liderazgo en el mercado editorial no sólo por la calidad de su producto, sino también por la de su servicio de atención al cliente. Las cifras hablan por sí solas en este sentido: **800 horas de formación a clientes o más de 21.500 horas en dar soporte telefónico y ayuda técnica** en caso de incidencias o dudas con *Gesedi* y *Geslib*.

Pero entendimos que había que dar un paso más y emplear **la comunicación afectiva y efectiva como herramienta de fidelización**. Por eso creamos en 2016 el canal exclusivo para clientes #YoHabloGeslib. Porque tan importante es la captación de nuevas empresas o usuarios que confíen en nuestros servicios como no perder a quienes ya lo hacen.

Esta herramienta multicanal (mailing, Facebook y Whatsapp), cuya exitosa acogida nos ha motivado a replicarla en otras líneas de negocio, tienen como objetivo favorecer la comunicación e interacción con los clientes a través de un lenguaje amigable y cercano. Para ello compartimos novedades relacionadas con el producto y sus funcionalidades, generamos conversación sobre temáticas del sector o mostramos material de interés que ayudará a nuestros clientes a optimizar el uso de su sistema de gestión.

Latinoamérica

2016 será el año en el que *Geslib* realizó su **primera implantación en Estados Unidos**, pero más allá de la anécdota, lo cierto es que el proceso de internacionalización de nuestro software editorial continúa siendo uno de los pilares sobre el que se sustenta el crecimiento futuro del área. Así lo constata el que el **20,2% de las instalaciones realizadas el pasado año fuesen en el mercado latinoamericano** (México, Perú y Colombia, mayoritariamente).

Nadie dijo que iba a ser un viaje cómodo. Ya en 2015 tuvimos que acometer una profunda remodelación del área internacional de tecnología editorial que supuso levantar el pie del acelerador. El pasado año mantuvimos esa **actitud prudente, priorizando la toma de decisiones estratégicas sobre el crecimiento**. Aun así, la facturación alcanzó los 218.714 euros, sólo un 5,4% menos que el ejercicio anterior.

Pero el trabajo realizado en la gestión y coordinación del área, sumado a la presencia por noveno año consecutivo en la **Feria Internacional del Libro de Guadalajara** y a que hemos intensificado los **'road-show'** en México, empieza a dar sus frutos y 2017 promete ser el año definitivo para esta área.

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.

También hemos seguido **estrechando lazos y fraguando acuerdos con entidades públicas del sector** en México como la Secretaría de Cultura, la Cámara del Libro, la Asociación de Libreros o el Instituto de Desarrollo para Libreros, entre otras.

Sistemas verticales de gestión

Tecnología Sociosanitaria

Gesad celebró su décimo aniversario con el mejor regalo posible: un crecimiento del 38,6%. Cifras históricas que resultan de un trabajo impecable en I+D y el protagonismo absoluto de la migración a Cloud



Soplar las velas del décimo cumpleaños no sólo le ha sentado bien a la Ley de Dependencia, que empieza a recuperar el color en las mejillas. Nosotros también **celebramos en 2016 el aniversario de Gesad**, que en sus primeros diez años de vida ha conseguido situarse como el sistema de gestión líder en España para empresas de ayuda a domicilio.

Pero en este caso, más que una leve mejoría respecto a 2015 (cuando la cuenta de resultados cayó un 6,7% debido a la incertidumbre política y la ‘anemia’ del sector), ha experimentado **una recuperación atlética**. No la tildamos de milagrosa porque el hecho de que el área de tecnología SAD de *Grupo Trevenque* haya crecido en 2016 un 38,6% no es fruto de milagros, suerte, ni tan siquiera de una coyuntura económica más favorable. **Es el resultado del trabajo bien hecho**. El equipo de *Gesad* ha ‘entrenado’ muy duro en los últimos años para evolucionar y crecer conforme lo ha hecho el mercado, adaptándose a sus nuevas necesidades.

Y las plusmarcas no se han hecho esperar: **cerró el ejercicio con una facturación de 588.287 euros (48% más que hace cinco años) y 26 clientes nuevos, es decir, un 28% más que en 2016**. Pero hay una cifra que nos satisface especialmente. **Del total de nuevos proyectos, el 76,9% corresponden a contrataciones del producto en modalidad cloud**, de modo que el porcentaje de empresas que trabajan con *Gesad* en la nube ya representa el 59,3% del total de clientes. ¿Por qué nos alegra dicho crecimiento? Porque pone de manifiesto que hemos cumplido uno de los objetivos marcados para 2016: acercar la nube a un mayor número de empresas.

¿Qué está pasando?

Desde que en diciembre de 2006 echó a andar, la Ley de Dependencia ha atravesado paisajes muy diferentes: algunos desérticos y otros un tanto más frondosos. En cualquier caso, el viaje siempre ha marchado en paralelo a las decisiones políticas y la coyuntura económica. Por ejemplo, el período 2012-2014 fue demoledor (con una rebaja en la inversión estatal de 2.236 millones de euros) y el 2015 acentuó más si cabe esa crisis. Sin embargo, la segunda mitad de 2016 y el **desbloqueo de Gobierno** en nuestro país parece que sentaron bien al sector.

Se logró alcanzar **la cifra más alta de personas atendidas** con 826.362 dependientes en cualquiera de los niveles establecidos (el 68,4% del total de personas dependientes en España), lo que supone un incremento del 12% respecto al año anterior. Un crecimiento que ha incidido, claro está, en la **creación de empleo**. Más de 16.700 contratos nuevos de profesionales de servicios sociales hasta alcanzar la cifra de 382.473, lo que significa una variación interanual del 4,38%. Y los expertos coinciden en que **el SAD es el servicio con más expectativas de crecimiento**.

¿Hacia dónde se dirige el sector desde la óptica tecnológica? Las tendencias apuntan hacia la seguridad de la información y el análisis de datos. El objetivo es claro: ofrecer al usuario un servicio cada vez más personalizado.

En cifras

- **Facturación:**
588.287,03 €
- **I+D:**
2.014 horas
- **Clientes nuevos SAD:**
26
- **Cobertura profesional:**
750 coordinadores
38.256 auxiliares
- **Usuarios beneficiados:**
156.055 personas



La siguiente pregunta parece evidente. ¿Por qué es un objetivo estratégico para el área si dicho producto tiene un coste inferior al de la compra on premise (aplicación local) de *Gesad*? Porque significa que **hemos sabido interpretar las nuevas necesidades de las empresas**, ya no sólo en lo que a innovación tecnológica se refiere (trabajar en un entorno cloud proporciona seguridad, accesibilidad y escalabilidad), sino en cuanto a su tipología.

El servicio de ayuda domiciliaria cada vez atrae a más pequeñas empresas y cooperativas locales cuya capacidad económica es mucho más reducida que la de las grandes compañías que consiguen macrolicitaciones a nivel nacional. **En Grupo Trevenque no queremos que ese segmento productivo se quede al margen de la tecnología que les ayuda a mejorar sus procesos de trabajo** y, por extensión, la calidad de la atención que reciben los usuarios.

Gesad Cloud evita precisamente eso, ya que permite el acceso a la aplicación sin tener que hacer inversiones costosas en hardware, si bien es cierto que la migración a la nube es una opción que cada vez eligen más clientes, con independencia de su tamaño. Porque así nos responsabilizamos, no sólo de su software, sino también de la infraestructuras, seguridad y comunicaciones.

Otro dato significativo que sirve como indicador del futuro más próximo de *Gesad* es que **cuatro de los nuevos proyectos iniciados en 2016 son de la propia administración**, es decir, de ayuntamientos

que han adquirido directamente el sistema. De este modo **garantizan que la información se mantenga vigente**, con independencia de los cambios que se puedan producir en las empresas privadas que licitan el servicio. Disponer de dicho historial permite **conocer mejor a los usuarios y sus necesidades** y, en consecuencia, poder tomar mejores decisiones que, a su vez, mejoren la prestación de este servicio y la calidad de vida de quienes se benefician del mismo.

Pero que el área de tecnología sociosanitaria haya cosechado el mejor ejercicio de su historia también obedece a decisiones de carácter interno, y no sólo de desarrollo de negocio. El equipo de *Gesad* ha vuelto a **trabajar incansablemente en soporte y atención al cliente** (2.014 horas) y en **I+D y formación** (800 horas) para ajustar el producto a un mercado cada vez más exigente y con mayor número de competidores.

Y, sin embargo, **lo más gratificante de todo continúa siendo el impacto que tiene en la sociedad conseguir que cada vez más empresas accedan y usen la tecnología para mejorar el cuidado de personas**. Que detrás de *Gesad* haya más de 156.000 usuarios, de los que 40.000 personas son gravemente afectadas, que reciben a diario una atención más ágil, eficaz y de calidad, no son sólo números. Cada cifra responde a un nombre, a una persona. **Porque la tecnología por sí sola no basta, también tenemos que poner el corazón.**



El equipo de *Gesad* trabajó incansablemente un año más en mejorar la atención al cliente. Por ejemplo, se dedicaron más de 800 horas a I+D y formación especializada en el producto.

■ Las claves

10 años ayudando a ayudar

Gesad cumplió diez años en 2016. Un décimo aniversario que vino acompañado de un programa de acciones orientadas a agradecer a clientes, coordinadores, usuarios y administraciones públicas el trabajo que desempeñan para cuidar de personas en situación de dependencia.

Bajo el lema 'Diez años ayudándote a ayudar', la efeméride llevo a *Gesad* durante todo el año a estar presente en revistas especializadas, congresos y medios de comunicación. Conseguimos así que un mayor número de personas conocieran qué hay detrás de la tecnología que ayuda a gestionar el servicio de ayuda a domicilio de siete de cada diez municipios españoles. Pero más que un reclamo publicitario orientado a mejorar la imagen de marca de *Gesad*, nuestro eslogan de décimo aniversario realmente **ejemplifica la labor de acompañamiento que hacemos.**

Nuestro **ejercicio de responsabilidad corporativa apostando por la economía social** no sólo se aplica al producto o a la venta. El proceso se inicia desde mucho antes de saber siquiera si esa empresa va a ser la adjudicataria del servicio en su municipio. ¿Cómo? Ayudándoles por ejemplo en una tarea compleja para pymes, como es la preparación de los pliegos técnicos de las licitaciones del concurso.

Diversificación

El desarrollo tecnológico de *Gesad*, sumado al 'know-how' y la experiencia adquirida en la gestión de profesionales deslocalizados ha permitido **adaptar el módulo *Gesad Time Control* a otras áreas de negocio**, abriendo así nuevas perspectivas de crecimiento. De hecho, el proyecto de desarrollo más importante que se abordó en 2016 fue para una empresa de prestación de servicios deportivos públicos y privados.

Dicho proyecto les ha permitido que realicen **un control y seguimiento de presencia de los monitores en los distintos centros de trabajo**, registrar incidencias en el servicio, la gestión de inventarios de material, la publicación y descarga de documentos desde el dispositivo móvil y todo ello integrado con un servicio de mensajería instantánea entre trabajadores.

Innovación

Gesad consolida el presente sin olvidar hacia dónde se dirige el futuro. Consciente de la importancia de convertir los datos en información, continúa trabajando en el **desarrollo de cuadros de mando (Business Intelligence) aplicados a la gestión de ayuda a domicilio** para obtener conclusiones del servicio que optimice los recursos y mejore la calidad de la atención.

Por otra parte, en 2016 el equipo de I+D ha empezado a trabajar junto con empresas colaboradoras en el **desarrollo de aplicaciones que contribuyan a mejorar la situación personal de los dependientes en sus municipios** y la comunicación entre el cuidador y los familiares del usuario.



Comercio electrónico y marketing online

Soluciones Web

El área retoma su nivel de producción tras el paréntesis del Mentoring y aprovecha los beneficios y experiencia acumulada para digerir el éxito, coger oxígeno, invertir en I+D y centrar la estrategia en e-commerce

¿Qué está pasando?

Cada vez es más difícil trazar la línea divisoria entre desarrollo web 'convencional' y comercio electrónico. **El usuario ya no se conforma con buscar para mirar y conocer**; ahora quiere que le ofrezcan sólo lo que le interesa y, además, poder adquirirlo en tiempo récord.

Las ventas en Internet crecen a una velocidad media del 21,5% anual y las tendencias en cuanto a desarrollo, diseño y posicionamiento web se renuevan con idéntica celebridad. Sólo así es posible **adaptarse a unos hábitos de consumo muy exigentes**.

Por eso tampoco basta ya con elegir a un proveedor creativo que 'coloree' las ideas y adapte la exposición de la marca a un entorno web. Ahora **es de obligado cumplimiento que la experiencia de navegación, compra y fidelización sea tan satisfactoria como segura**. Por tanto, se hace indispensable confiar en un equipo técnico que construya una estructura web sólida y ágil al mismo tiempo.

Es decir, el trabajo conjunto entre diseñadores, desarrolladores y expertos en marketing online es imprescindible para **abordar con garantías de principio a fin cualquier proyecto** web. Es la triple cuerda que pide un mercado que también habla de parallax, la hegemonía del scroll, cards, tipografías personalizadas y animaciones, así como inbound y outbound marketing.

Hace un año resumíamos el 2015 de Soluciones Web con el adjetivo apasionante. Bien podría haberse empleado con rotundidad la palabra éxito. Al fin y al cabo, logramos aumentar la facturación del área un 88,9% y sumar un total de 316 proyectos. Pero no hablamos de éxito, sino de satisfacción por el trabajo bien hecho, porque entendimos que la apuesta que nos condujo a ganar una de las carreras más brillantes de la empresa en los últimos años (el III Programa de Mentoring en Comercio Electrónico de Red.es) no dependía de nosotros volver a repetirla.

De habernos limitado a aplaudir el éxito de ese ejercicio ahora nos veríamos abocados a hablar de fracaso. Y **no se puede tildar de fracaso el haber adquirido experiencia hasta el punto de posicionarnos como referente nacional** en consultoría y desarrollo de soluciones web para e-commerce. Tampoco es fracaso aprender a **gestionar un gran volumen de proyectos en tiempo récord o redimensionar el equipo sin destruir empleo**.

Y mucho menos fracaso es **mitigar los síntomas de agotamiento tras un período de intenso trabajo volviendo a facturar 616.000 euros**, es decir, lo mismo que antes del 'impulso Mentoring', lo que a su vez significa un 28,1% más que en 2012.

Ahora bien, con idéntica franqueza y honestidad hemos de saber detectar todo aquello que es susceptible de mejora, analizar las causas y tomar nuevas decisiones que impidan repetir tropiezos futuros. En este sentido, el área de Soluciones Web de *Grupo Trevenque* vivió 2016 como **un período de reflexión y reinención**. Lejos de adoptar una actitud cortoplacista, ha trabajado para convertir un proyecto ventajoso puntual en una apuesta de futuro que nos permita seguir evolucionando y creciendo. Porque no está en nuestra mano que se creen macro-proyectos de ayudas públicas como el del Mentoring, pero **sí es responsabilidad nuestra decidir en qué queremos ser líderes y cómo conseguirlo**.

¿Qué cambios o decisiones estratégicas se han llevado a cabo en este sentido? Una fundamental para el futuro inmediato del área: **focalizar gran parte de los esfuerzos en el sector del comercio electrónico**, ayudando a las empresas a crear, mejorar y hacer crecer sus proyectos de negocio en Internet.

En cifras

- **Facturación:**
616.492,42 €
- **I+D+i:**
2.630 horas
- **Proyectos:**
80
- **Soporte técnico a clientes:**
1.060 horas
- **Formación interna:**
380 horas



¿Cómo situar a una joyería en el top 3 de búsquedas online?

Uno de los éxitos más relevantes del departamento en desarrollo web y posicionamiento ha sido el comercio electrónico de Joyerías Sánchez, que ha incrementado sus ventas online un 40%.

Esto no quiere decir que se vaya a descuidar otros campos importantes también para el departamento (como el de web corporativa o desarrollo a medida), sino que la prioridad va a ser el desarrollo y mantenimiento de proyectos e-commerce.

Esto ha significado que se tomen otras decisiones paralelas, como la **readaptación del equipo de proyectos a medida** en el de venta online, **el impulso definitivo a la parte de consultoría y marketing online** y, sobre todo, la **preparación de un desarrollo de Prestashop personalizado** que supondrá un punto de inflexión para el área de Soluciones Web.

Porque la creación de esta plantilla base, que ha supuesto un esfuerzo inversor notable en I+D (más de 2.000 horas de trabajo), junto a la creación de otros módulos propios, permitirá **optimizar los procesos de trabajo**, incrementando así los niveles e índices de productividad, eficiencia y fiabilidad a la hora de desarrollar todos los comercios electrónicos futuros.

De hecho, una de las razones por las que la empresa apostó por este período de preparación (aun a sabiendas de que eso influiría en la capacidad de producción y la cuenta de resultados de 2016), son las **más de 200 solicitudes recibidas por parte de pymes y autónomos para la creación de su tienda online tras la campaña de ayudas públicas ‘Súbete a la nube’** que tuvo lugar en los meses de mayo y junio.

Aceptamos participar en ese nuevo programa de Red.es aun a sabiendas de que su ciclo de vida iba a ser mucho más largo. De hecho, al cierre de esta memoria todavía no han sido resueltas de forma definitiva las adjudicaciones de proyectos por parte de la administración. Entendíamos, por tanto, que había que armarse de paciencia y adaptar la realidad y expectativas del departamento a esta nueva situación, pero no sólo con la intención de ser precavidos, sino con la de aplicar desde un inicio todo el aprendizaje y experiencia acumulada en el anterior programa de subvenciones.

Ha sido un periodo de reajustes, pero no de cese de la actividad. Sólo así se explica que se hayan ejecutado **más de 80 proyectos** y algunos de éstos de la envergadura de la **nueva tienda online del Museo Thyssen de Málaga**, de **Joyerías Sánchez, Navarro Hermanos** o **Sapiens Runner**.

Pero hay un factor más que corrobora que 2016 no ha sido un año malo, sino un año que nos ha hecho aprender y crecer. Se trata de la creación de **IAGT ‘Amazing Software’**, una marca dentro del grupo empresarial de Trevenque, con sede en Sevilla e integrada por 7 profesionales **especializados en desarrollo de aplicaciones software de alta calidad para dispositivos**



móviles y e-commerce que ya disponen de una amplia experiencia como proveedores de algunas de las más importantes ingenierías tecnológicas, agencias digitales y startups españolas como, por ejemplo, Talent Clue, Emergya, Incenta, para clientes finales como **Heineken, Banco Santander o BMW**.

■ Las claves

Líderes en web editorial

Que el 45.5% de la facturación del área de Soluciones Web corresponda a desarrollos para el sector editorial es un claro indicativo del liderazgo que ejerce *Grupo Trevenque* en el mundo del libro. *Weblib* y *Webedi* – las soluciones web y de comercio electrónico creadas específicamente para librerías y editoriales, respectivamente – despidieron 2016 con **221 clientes** y habiendo generado también más de 200 oportunidades de venta, lo que evidencia el interés que existe en este segmento de negocios por estar o mejorar su presencia en Internet.

Destacamos, por ejemplo, los proyectos de **Popular Libros** o **Librería Picasso**. En ambos casos se ha llevado a cabo un rediseño de la web que les ha permitido mejorar su posicionamiento e incrementar sus ventas online.



Nuestro trabajo no acaba cuando entregamos la página web corporativa o el comercio electrónico al cliente. En 2016 hemos dedicado más de mil horas a continuar ayudándoles con un servicio de soporte personalizado.

Grandes proyectos: Museo Thyssen

El desarrollo de soluciones web para comercio electrónico ha sido el otro peso pesado del departamento. Con una facturación de 240.000 euros (el 38,9% del total) y pese a que la compañía ha priorizado el trabajo en I+D al de producción externa, el equipo ha conseguido sacar a la luz **proyectos de gran envergadura y notoriedad como el de la tienda online del Museo Thyssen de Málaga: un espacio atractivo y funcional** que permitirá a cualquier persona, desde cualquier lugar, acceder a un amplio catálogo de productos y servicios relacionados con la colección de arte de la pinacoteca. Además, **la integración del comercio electrónico con el sistema de gestión de la tienda física del museo** les ha permitido administrar fácilmente cuestiones básicas como las combinaciones de productos, actualizaciones de stock, asignación de categorías, etc.

La propia dirección técnica de la pinacoteca ha querido agradecer a todo el equipo de *Grupo Trevenque* el trabajo realizado durante los **nueve meses de implementación** hasta conseguir que los parámetros de diseño deseados estuviesen alineados con los **criterios de usabilidad y adaptación a dispositivos móviles** que tanto peso tienen hoy día en la experiencia online de los usuarios.

Marketing Online

El equipo de Marketing Online nació con vocación de futuro y así lo ha demostrado en apenas un año de vida. Esta pilar del área web, íntimamente ligada a la de e-commerce, no sólo ha conseguido seguir afianzándose en trabajos de consultoría. Los ejemplos reales de éxito en cuanto a **mejora de posicionamiento e incremento de ventas** no se han hecho esperar. Así ha ocurrido, por ejemplo, con **Chuches Online** o **Joyerías Sánchez**. En este último caso se ha ejecutado un proyecto muy ambicioso de arquitectura web, de **rediseño con especial atención a la visualización en móvil**, de disminución en la velocidad de carga o de campaña de Adwords. Un trabajo integral que ha permitido a este negocio con presencia física sólo en Granada a posicionarse en el 'top 3' nacional de ventas online de productos de joyería.

Investigación + Desarrollo

2016 ha sido un año de intenso trabajo en I+D. Además del desarrollo de una plantilla base personalizada de Prestashop para optimizar los procesos de creación de un comercio electrónico, se han **desarrollado unos 15 módulos propios para facilitar tareas como la integración entre WordPress y Prestashop**, la conexión con plataformas como Mailchimp o sistemas para la recuperación de procesos de compra no finalizados.

También se han llevado a cabo **acciones de mejora y actualización en los productos Webedi y Weplib**. Por ejemplo, la **integración con Mailchimp** para que la librería pueda realizar campañas de mailing personalizadas o permitir la suscripción a boletines; la **instalación y configuración de SOLR para optimizar los procesos de búsqueda y navegación facetada**.

Internet, Infraestructura y Comunicaciones

Cloud Center Andalucía

El área de Internet e Infraestructuras aumenta su margen de contribución un 42% respecto a 2015. La captación de nuevos clientes (+13%), los ingresos recurrentes (+15,4%) y el alcance de sus proyectos: las claves del éxito



Lo mejor de *Cloud Center Andalucía* no es lo que sucede, sino lo que está por llegar. ¿Significa esto que sea una eterna promesa o que 2016 haya sido un mal año? No, más bien todo lo contrario. Quiere decir que el área de Internet, Infraestructuras y Comunicaciones de *Grupo Trevenque* ha sido capaz de volver a crecer a un ritmo más propio de fases de despegue que de 'pleno vuelo' y, sin embargo, mostrar **síntomas de solidez y rentabilidad** característicos de un proyecto con más años de vida y no de apenas un lustro.

Pero hay más; también habla de la enorme **proyección** que tiene esta línea de negocio - que ya representa el 44,1% del total de facturación de la compañía- y que **ha sido capaz de contribuir con un incremento del 7,84% al crecimiento medio interanual del 16,6% que mantiene desde 2011**, al tiempo que continúa sentando las bases para una progresión aún mayor si cabe.

O dicho de otro modo: **CCA ha logrado en 2016 facturar un total de 2.321.923 euros** (el 53,5 % como proveedor de servicios cloud, el 10,6% en servicio técnico e instalaciones y el 35,9% restante en infraestructuras tecnológicas) y de forma simultánea seguir preparándose tanto en **inversión de material y seguridad** (147.408 euros) como en generación de proyectos cuya tipología redunde en ingresos periódicos y no puntuales, garantizando así esa continua progresión al alza.

De hecho, ese volumen de negocio recurrente ya representa el 94,3% de la facturación del área de Internet y el 97,6% de sus clientes, en tanto que dicho porcentaje ha crecido un 50,8% en sólo cuatro años.

¿Qué está pasando?

Hace ya tiempo que la nube llegó para quedarse. Las empresas españolas confían cada vez más en el modelo cloud, que se ha convertido en sinónimo de **disponibilidad, seguridad, innovación, flexibilidad y eficiencia** de costes. **El 19,3% de las compañías de 10 o más empleados de nuestro país dieron el salto a la nube el pasado año**. Y, a su vez, el 69,1% de éstas lo ha hecho pagando algún servicio que reside en servidores compartidos, lo que supone un incremento porcentual de dos puntos respecto a 2015, según datos del Instituto Nacional de Estadística.

Si dejamos a un lado el uso del email (evidentemente el servicio cloud más implantado), el resto de soluciones ha experimentado un crecimiento interanual cuya lectura invita al optimismo. Por ejemplo, sobre el total de empresas que adquirieron en 2016 servicios de computación en la nube, **el 68,7% adquirió almacenamiento para ficheros** (un 5,1% más que en 2015); **el 59,6%, servidores virtuales de bases de datos** (+3,1%); **el 38,5%, software office** (+9,4%); **el 29,5%, aplicaciones de software para tratar información sobre clientes** (+2,5%); **el 30%, capacidad de computación para ejecutar el**

Continúa en la página siguiente →

→ Continuación de la página anterior

propio software de la empresa (+4,4%); y el **27,6%, aplicaciones de software financiero o contable** (un 4,7% más que en 2015).

El comportamiento de las cifras es un claro indicador de la realidad y el futuro inmediato del cloud, que señala a las pymes como su fuerza impulsora, ya que resulta más fácil y rentable alojar su actividad de gestión con un proveedor de servicios en la nube que pagar los costes de licencias y mantener la infraestructura de IT. Además, los expertos destacan el auge de las **aplicaciones basadas en navegador** (editores gráficos, contabilidad, procesadores de textos, CRM, etc.), por lo que los proveedores de software tendrán que mover más servicios en la nube.

Esta migración masiva propicia, a su vez, una mayor **necesidad de almacenar datos de forma cómoda y segura**, generando así nuevas formas de acceso, búsqueda, verificación y cifrado de la información alojada en diferentes ubicaciones. El papeleo legal y los contratos también tendrán que recorrer su camino hacia la nube, ya que las firmas y documentos electrónicos serán más demandados, lo que propiciará un crecimiento de los registros públicos para firmas digitales.

En resumen, la creciente dependencia y aumento del consumo de servicios basados en la nube seguirá ofreciendo interesantes oportunidades para los centros de datos como Cloud Center Andalucía. Sin embargo, la transición a cloud sigue resultando compleja para muchas empresas y usuarios, por lo que es de vital importancia que como proveedores continuemos apostando por un servicio de cercanía y acompañamiento que genere confianza y proporcione un viaje hacia la nube cómodo, fácil y sin billete de vuelta.

En cifras

- **Facturación CCA:**
2.321.923 €
- **Inversión en equipamiento:**
147.408,59
- **I+D :**
500 horas
- **Proyectos nuevos:**
101
- **Proyectos totales Internet:**
906



Las cifras también mantienen este comportamiento en el área de servicio técnico (80 de 171 clientes) e incluso en el de venta de equipamientos informáticos, donde se han conseguido más de un centenar de clientes con cuotas periódicas en apenas dos años. La garantía que proporciona tener asegurados de inicio unos **ingresos medios de 1.158 euros por cliente** permite a cada uno de estos tres pilares sobre los que se sustenta CCA seguir escalando pero con arneses de seguridad.

Ahora bien, ¿qué ha hecho posible que *Cloud Center Andalucía* se sitúe en ese escenario tan favorable (**un 42% más que en 2015 en margen de contribución**) a pesar de que en 2016 se produjo un descenso notable en los grandes proyectos de venta de infraestructura TIC, lo que ha incidido en la facturación de ese campo (un 33,1% menos) y, consecuentemente, en la cuenta de resultados de todo el área (un 11,7% menos)?

La respuesta es sencilla, aunque no así el trabajo necesario para conseguirlo. Las claves han sido cuatro: primero, **crecer en número de clientes** (90 nuevos proyectos frente a los 50 de 2015 y un 13% más respecto al total); segundo, **que el porcentaje de esos clientes que continuarán generando ingresos recurrentes también crezca** (+15,4% que en 2015); tercero, **la venta cruzada**, es decir, que cada vez más clientes de otras líneas de negocio de *Grupo Trevenque*, como por ejemplo la de Soluciones Empresariales para ERP, confíen también en nosotros para dar el salto a la nube y alojar sus sistemas de información en nuestro centro de datos; y cuarto, pero no por ello menos importante, **fidelizar a los que ya tenemos manteniendo su nivel de satisfacción con una política de atención al cliente y de calidad muy exigente**. Vuelve a ser un claro ejemplo de este último punto **Covirán**, cuya confianza hemos renovado y reforzado un año más gracias a nuestra capacidad resolutoria en proyectos de gran complejidad.

Realizamos por tanto un balance muy positivo de 2016 por múltiples razones. Por **consolidación** (hemos secundado los objetivos marcados en cuanto a mejora de la rentabilidad tras las inversiones de años anteriores); por **expansión** (hemos reforzado la actividad comercial en plazas estratégicas como Málaga y Sevilla); por **inversión** (más de 147.000 euros en acciones de mejora); por **previsión** (apertura de dos nuevas salas en el data center para acoger proyectos inmediatos); pero, sobre todo, por **proyección** (se han empezado a poner en marcha distintos proyectos que nos permitirán crecer de forma simultánea a la de los clientes alojados en la nube de dichas empresas).



El equipo técnico ha obtenido en 2016 las certificaciones oficiales de Microsoft Certified Solutions Expert (Cloud Platform and Infrastructure), VMware Certified Professional 6.0 - Data Center Virtualization y la de Parallels Certified Engineer - Remote Application Server.

■ Las claves

Infraestructuras y servicios

Que en 2015 nos cubriésemos las espaldas a corto y medio plazo en cuanto a **inversión en I+D+i** (386.315 euros, el 92,3% del presupuesto total de inversiones de la compañía), no significa que en 2016 hayamos dejado a un lado este capítulo. Hemos de seguir preparándonos para el crecimiento que demandan nuestros clientes, por eso hemos vuelto a destinar 295.624 euros, de los que el 49,8% corresponden exclusivamente a la mejora de infraestructuras y servicios de Cloud Center Andalucía.

Entre las acciones realizadas cabe destacar, por ejemplo, la compra de **una nueva cabina de discos, la adquisición y ampliación de nodos de computación de la infraestructura de virtualización**, el acondicionamiento en sistemas de seguridad de dos nuevas salas (instalaciones eléctricas, más cuadros redundantes de distribución y control eléctrico, sistemas VESDA de detección y 3M Novec 1230 de extinción de incendios, etc.) o la ampliación de la **arquitectura técnica del ISP**, lo que ha permitido que el consumo real del rack se reduzca a menos del 20% del de partida.

También se han tomado decisiones orientadas a **reforzar la seguridad y sumar ventajas competitivas a nuestro portfolio de servicios**. Por ejemplo, la ampliación del ámbito de la norma ISO 27001 a los productos VPS, Coubicación, Backup Online y Servidores Dedicados; la implementación de un **firewall Checkpoint de última generación con servicios de IDS/IPS**; la entrada de **un nuevo operador de fibra para ampliar la oferta de comunicaciones** (incrementando en consecuencia la redundancia del servicio y el caudal); la incorporación de un **nuevo sistema de monitorización PRTG** para optimizar el control y eficacia del centro de datos; o la creación de un **Comité de Seguridad Técnica** a través del cual estar en continuo proceso de investigación, adaptación y mejora de los requerimientos que exigen los protocolos de calidad en este sentido.

Además, el plan de formación continua y de capacitación de perfiles ha permitido al equipo técnico de *Cloud Center Andalucía* renovar las **certificaciones** exigidas por partners tecnológicos como Microsoft o Parallels.

Dirección técnica

Tras haber secundado uno de los objetivos del área para 2015 (el asentamiento de los perfiles de trabajo alineando sus competencias con las necesidades de los clientes) y tras haber consolidado la optimización de recursos humanos y la mejora de atención al cliente con el Servicio de Asistencia Técnica 24x7 para la gestión en tiempo real de incidencias, el siguiente reto era **implementar un nuevo perfil directivo**, en este caso, el de Director Técnico Adjunto.

La creación de esta figura y su incorporación al Comité de Mandos Intermedios han permitido **cualificar la toma de decisiones estratégicas de la compañía**, complementando así el trabajo del Product Manager del área, lo que a su vez favorece que el crecimiento de CCA mantenga el equilibrio óptimo entre la perspectiva técnica y la empresarial.



Cloud Center Andalucía

Proyectos relevantes

Tiresur

Con más de 80 años de historia, cuatro centros logísticos en España y presencia en países de Europa, África y Latinoamérica, Tiresur se ha convertido en un **referente nacional e internacional en la distribución de neumáticos** y la post-venta de automoción. Un 'gigante' del sector que ya confía en *Grupo Trevenque* desde hace años, si bien durante 2016 hemos reforzado más si cabe nuestro acompañamiento tecnológico, **ampliándoles su capacidad de servidores virtuales**.

El equipo de *Cloud Center Andalucía* ha trabajado estrechamente con Tiresur en el ambicioso proyecto que acometen de puesta en marcha de un nuevo ERP. Los **servicios cloud de alta disponibilidad** les ha permitido afrontar este reto con plenas garantías.

Sulayr Global Services

Esta compañía, dedicada al reciclaje y compostaje a partir de técnicas innovadoras y cuya patente la ha situado a la cabeza del sector a nivel internacional, ya confió en nosotros en 2015 para la implementación de un sistema de gestión para el control de la logística y producción en sus plantas de Granada y Austria. Satisfechos por el servicio obtenido, decidieron dar el salto a la nube con la **migración de su ERP a modelo cloud, el alojamiento virtual de sus servidores en CCA y, además, la gestión GT-NET de sus comunicaciones** para garantizar la conectividad de sus sedes con nuestro data center.

Proyectos de Comunicaciones, Sistemas y Servicio Técnico

Además de revalidar la confianza de clientes como AYSCT (empresa municipal responsable de gestionar el ciclo integral del agua en municipios de la Costa Tropical de Granada), durante 2016 se han acometido distintos proyectos que destacan por su singularidad o alcance. Por ejemplo, la instalación de servidores e infraestructura replicada y virtualizada para alojamiento de los sitios web de la compañía **Ebro Foods** o la ejecución a medida de sistemas wifi y de comunicaciones de gran complejidad técnica en las instalaciones de la multinacional **Sensient Technologies Fragrances** y la **Cooperativa oleica San Sebastián**, que actualmente cuenta con más de 1.800 socios y una superficie olivar que supera las 11.000 hectáreas. También cabe destacar un proyecto de Firewall con Checkpoint para la **red de clínicas Dentix**.





Timeline 2016 CCA

- Enero**  Completamos con éxito la **ampliación de la arquitectura técnica de ISP**.
- Febrero**  Se inicia el proyecto de mejora de Firewall y el **sistema de detección de intrusiones (IDS)**, antivirus, antibot y antispam.
- Marzo**  Comienza la **auditoría de seguridad de la información** llevada a cabo por la Universidad de Granada.
- Abril**  Acondicionamiento y puesta en servicio de **dos nuevas salas de servidores**.
- Mayo**  Despliegue del equipo de comunicaciones para la optimización de la red wifi de los almacenes de **Sensient Fragances**.
- Junio**  El ingeniero de sistemas Antonio Guerrero es nombrado **Director Técnico Adjunto de CCA**.
- Julio**  **Ayos** inicia la toma de contacto para la proyección de futuras migraciones de sus clientes a la nube de CCA.
- Agosto**  Creación de un **Comité de Seguridad Técnico** para velar por el cumplimiento y cualificación de los protocolos.
- Septiembre**  La **'vuelta al cole'** trae consigo nuevos proyectos de gran alcance con clientes de otras provincias.
- Octubre**  Contratación de caudal simétrico y calidad Carrier a un tercer operador para contribuir a proveer **servicios de conectividad** al ISP.
- Noviembre**  Ampliación del **ámbito de certificación de la ISO 27001** aplicable también a IaaS.
- Diciembre**  Puesta en marcha definitiva del **nuevo Firewall Checkpoint** de última generación.

Sistemas de gestión y Business Intelligence

Soluciones Empresariales

Afrontar el reto de la especialización ERP y de la versatilidad en BI ha supuesto sacrificios económicos. Pero genera confianza que el número de clientes a los que continuamos dando servicio tras la implementación haya crecido un 78%



Objetivos 2016:

1. Definir las áreas de actuación para ser más competitivos.
2. Integración definitiva de Qlik con Primavera y SAP Business One.

Las áreas de ERP y BI se estrechan la mano cada vez con más fuerza. Porque **sin un adecuado control y gestión de los datos no se puede realizar el correspondiente análisis que derive en información** cuya interpretación genere, a su vez, estrategias de mejora y crecimiento. Es decir, si se puede medir, se puede mejorar; pero si no se puede gestionar, no se puede medir.

En *Grupo Trevenque*, conscientes de la importancia de que ambos campos de trabajo estén alineados, hemos realizado una profunda remodelación en este sentido. Durante 2016 las áreas de BI y ERP se integraron más si cabe bajo la tutela de un mismo Product Manager y la creación de un director técnico de proyectos.

Dos figuras complementarias cuyo trabajo ha contribuido a secundar un doble objetivo: **definir las áreas de actuación en las que la compañía es más competitiva** en cuanto a consultoría e implementación de sistemas de gestión; y, por otra parte, **finalizar el proceso de integración de nuestra herramienta de BI (Qlik) con los sistemas de gestión con los que trabajamos de base** (Primavera y SAP Business One), ofreciendo así a nuestros clientes como valor añadido la posibilidad de integrar el cuadro de mandos con su ERP.

Evidentemente, para el área de Soluciones Empresariales **afrentar el reto de la versatilidad y la especialización** ha supuesto sacrificios. Un descenso del 23,1% en volumen de negocio (581.525 euros frente a los 757.083 de 2015) es difícil de justificar si se analiza sólo desde la óptica monetaria. Pero si atendemos a otros factores como el trabajo realizado en I+D y la capacitación de perfiles (2.500 horas frente a las 600 del ejercicio anterior, es decir, un 316% más), así como todo el camino recorrido en la creación y ‘maduración’ de **cuadros de mando sectorizados** para líneas de negocio donde tenemos un elevado ‘expertise’; entonces, la lectura que podemos hacer es positiva en la medida en que se están sentando las bases para seguir creciendo.

Pero no hemos sometido la ‘casa’ a reforma por problemas de estructura. Los cimientos continúan sólidos, tal y como corrobora el hecho de que su volumen de negocio haya crecido un 74,9% desde 2011, así como la progresión de proyectos recurrentes emprendidos y, por tanto, de ingresos asegurados. Por ejemplo, **en sólo cuatro años hemos conseguido que el número de clientes a los que continuamos dando acompañamiento y servicio después de finalizar la fase de implementación haya crecido un 102% en el área de BI y un 54.1% en el de ERP** (Un 78% de media si sumamos ambas áreas en una).

Cifras que transmiten confianza y tranquilidad pero, sobre todo, que evidencian el excelente trabajo del equipo de soporte técnico a clientes, que ha dedicado **más de 3.000 horas a la atención personalizada** y resolución de incidencias. De este modo cumplimos también unos de los objetivos estratégicos del área para 2016: que el servicio de soporte, en continuo proceso de mejora, se convierta en el mejor aliado para generar y satisfacer nuevas necesidades en los clientes a medida que éstos crecen y evolucionan (internacionalizaciones, apertura de nuevas líneas de negocio, implementación de nuevas estrategias, fusiones departamentales, etc.). De hecho, gracias al trabajo realizado por el área de Soluciones Empresariales en este sentido, dos clientes de ERP han decidido dar el salto a la nube de *Cloud Center Andalucía*: Sulayr Global Services y Castillo Confort.

También transmite confianza el haber dado **continuidad a proyectos** iniciados en 2015 e incluso ampliado los servicios prestados a grandes compañías como **Sensient Fragancias España**: una multinacional con más de 130 años de historia y presencia en 150 países, a quien se ha desarrollado un sistema de gestión de almacén e integrado con su ERP a través de tecnología .Net. Se trata de un **sistema de amplia funcionalidad y cobertura** que actualmente utilizan un total de 22 usuarios en la fábrica de Granada y que ha superado con éxito todos los procedimientos de calidad implantados por la multinacional para sus procesos de negocio.

Y al igual que decíamos para *Cloud Center Andalucía*, lo mejor está por llegar para el área de Soluciones Empresariales. La **creación de un equipo estable para afrontar los nuevos retos** que se avecinan en materia de BI, el trabajo realizado en cuanto a **integración con e-commerce, la especialización de servicios en modo cloud**, la puesta en marcha de un **programa mensual de formación gratuita a clientes**, la mejora en la **metodología de implantación** o la apertura de **nuevas sedes en Málaga y Sevilla** (esta última con la incorporación de un equipo de profesionales especializados en desarrollo de aplicaciones móviles y e-commerce), son sólo algunos argumentos que refuerzan nuestro optimismo, pese a las pérdidas gananciales de 2016.

¿Qué está pasando?

Los ERP ‘monolíticos’ de antaño están siguiendo el camino de los dinosaurios a idéntico ritmo con el que las soluciones de Business Intelligence se adaptan a un usuario cada vez más ‘de a pie’, que demanda el **autoconsumo de cuadros de mando para agilizar la toma de decisiones** de su empresa sin necesidad de enfrentarse a complejos análisis de datos.

Es decir, ambas líneas de negocio mudan la piel en paralelo para satisfacer las necesidades de un **mercado que exige soluciones cada vez más ágiles, versátiles e innovadoras**. Pero aunque la gestión y el análisis se necesitan mutuamente para sobrevivir, lo cierto es que cada parcela tiene sus propias características y, por tanto, sus propios retos. ¿Qué se trae entre manos el futuro más inmediato de ERP y BI? ¿Qué está pasando en un campo de trabajo y otro?

Si algo ha cambiado al mundo de los sistemas de gestión es, sin duda, su inclusión en el universo de la nube tecnológica, que está haciendo volver el péndulo de los ERP, que pasaron de concretos a completos y ahora, de nuevo, retornan a la modularidad y/o verticalidad. Y es que en lugar de mejorar sus sistemas de base, muchas empresas están encontrando mucho más fácil y eficiente **agregar soluciones cloud específicas para aspectos muy definidos** como la gestión de RRHH, el CRM o la administración de gastos. Esto obliga a los proveedores a ponerse las pilas en cuanto a integración, puesto que la multiplicidad de fuentes de información da más oportunidades de análisis, pero también hace más complejo el proceso.

Continúa en la página siguiente →

En cifras

- **Facturación ERP+BI:**
581.525 €
- **I+D:**
626 horas
- **Soporte clientes:**
4.230 horas
- **Formación interna:**
250 horas
- **Proyectos nuevos:**
12

→ Continuación de la página anterior

El desarrollo de una **interfaz de usuario asistencial** (atractiva e intuitiva), junto a esa inteligencia subyacente del Big Data, también se convierte en un diferenciador primario a la hora de elegir un sistema y sus aplicaciones asociadas. Todo ello sin olvidar que la seguridad es un factor cada vez más crítico y complejo de gestionar ante el aumento de las amenazas por la conectividad.

Y mientras los ERP luchan por **encontrar el equilibrio entre innovación y precios competitivos**, las herramientas de Business Intelligence acaparan cada vez más protagonismo en la alfombra roja de las decisiones empresariales. **El poder de la analítica está pasando de ser propiedad exclusiva de unos pocos con elevado conocimiento a tener un uso democratizado.** Es lo que llaman BI moderno, es decir, que la figura del experto de sistemas que analiza, convierte e importa archivos complejos, se diluye al tiempo que cobra fuerza la del usuario de perfil economista y gestor que quiere consumir información de forma sencilla sin preocuparse de la disponibilidad y seguridad de los datos.

Con esa profunda transformación de telón de fondo, las soluciones BI también se adaptan a otras tendencias como el **análisis colaborativo**, la supremacía de los datos que están relacionados entre sí de manera ágil sin importar su tamaño o fuente, la inclusión de la analítica en el contexto de otras aplicaciones y la transición a la nube para ganar en **inmediatez y escalabilidad**. En definitiva, el futuro de los cuadros de mando pasa irremediablemente por convertir datos complejos en ideas brillantes.

■ Las claves

Movilidad

Los sistemas de gestión cada vez están más cerca de la ‘libertad’ que proporcionan los dispositivos móviles, que de la ‘esclavitud’ de trabajar en un ordenador de escritorio en la oficina. En *Grupo Trevenque*, conscientes de que más que una tendencia ésta es una realidad impuesta, trabajamos desde hace años en esta línea. Pero 2016 ha sido un ejercicio especialmente reseñable en este sentido por un doble motivo: por el trabajo realizado y por las **expectativas de crecimiento** que aporta la **incorporación de nuevos perfiles de trabajo especializados en mobile app**.

Por ejemplo, hemos diseñado para la empresa **Almacenes Barragán** una **aplicación móvil integrada con los procesos de negocio de su sistema de gestión SAP** que le ha permitido gestionar el reparto de los pedidos y cobros a clientes desde el dispositivo móvil de cualquiera de sus comerciales en el mismo punto de venta. Además, para la compañía **Distribuciones Alisios** se ha llevado a cabo la implantación de SAP BO distribución con automatizaciones para mejorar la productividad en el almacén, pero también una app móvil integrada con el ERP para el área comercial, facilitando así la gestión de ofertas, pedidos, tarifas de clientes, histórico de precios o carteras de facturas pendientes desde el propio Smartphone o Tablet.

Business Intelligence

2016 ha sido un año de **reorganización**, de **maduración** (dando continuidad a la línea de trabajo iniciada en 2015 en cuanto a la creación de herramientas de análisis sectorizadas y de fácil uso para SAD, e-commerce o sectores financiero y hortofrutícola), pero también de **arduo trabajo** por parte del equipo de Business Intelligence.

Así lo acredita que la facturación (148.271 euros) haya aumentado un 4% respecto al ejercicio anterior y, sobre todo, la proyección de los trabajos iniciados y haber secundado uno de los objetivos estratégicos para el área: generar venta cruzada, aprovechando la experiencia en sectores productivos muy definidos dentro de la casa como son el editorial y el de ayuda a domicilio.





Entre los proyectos realizados en 2016 tanto con *QlikView* como con *QlikSense* cabe destacar, por ejemplo:

Abbott

Cuadro de mando para la **gestión de producción** por medio del análisis de dicho proceso enfocado a la verificación del cumplimiento de las órdenes planificadas, tanto en tiempo como en cantidades.

Grupema

Se ha consolidado la información de los distintos procesos productivos de la empresa en un documento que permite analizar dicha información, reforzando la toma de decisiones estratégicas de la compañía. Para ello se han creado dos cuadros de mando: uno de **análisis financiero** y otro para el **análisis comercial, de ventas y rentabilidad**.

Laie

El objetivo era analizar la actividad del nuevo centro abierto por la cadena de librerías en el aeropuerto de Alicante. Se ha secundado con la implementación de un **cuadro de mando tipo 'reporting' financiero** y otro el para el control de la gestión comercial y de ventas.

Macrosad

El conocimiento del sector de *Grupo Trevenque* en el área de ayuda a domicilio ha sido un factor determinante a la hora de trabajar conjuntamente con este cliente de *Gesad* para la creación de un cuadro de mando que arroje **información de la actividad del servicio y otro sobre información analítica consolidada** de la compañía.

Niza Cars

Hemos realizado un **análisis de rentabilidad** a partir de la información de ingresos y costes de las distintas áreas de la empresa. De este modo, el documento de BI permite obtener una visión global de la cuenta de resultados y un análisis detallado del estado económico de su actividad productiva.

Sima

Se implantó un cuadro de mando integral sobre SAP BO donde se analiza la siguiente información: cuenta de resultados, evolución anual de ésta, **control presupuestario de gastos en RRHH**, ventas por cliente y su correspondiente evolución interanual.

Tour Diez

Analizar áreas como las de ventas, compras y el resultado consolidado de éstas permitió implementar en esta compañía un cuadro de mando integral con el que, a su vez, obtener **información sobre sus procesos productivos y el resultado de explotación** de los mismos.

Vircell

Realizamos servicios de **auditoría técnica y funcional** sobre los cuadros de mando existentes en la compañía (de producción, ventas y comercial) trabajando en los siguientes aspectos: validación de la información presentada, corrección de inconsistencias de datos, validación y corrección del modelo de datos, revisión y optimización de los procesos de carga, rediseño del interfaz de usuario, etc.



El contexto económico

España creció en 2016 un 3,2%, casi el doble que la zona euro. Pero el elevado endeudamiento público empañó un buen ejercicio en cuanto a inversión (+3,1%) y creación de empleo



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

La economía española está cogiendo músculo. Los ajustes acometidos por el sector privado en los últimos años – sobre todo, en el inmobiliario –, la constitución de un Ejecutivo tras un periodo de gran incertidumbre política, y las políticas monetarias y fiscales empezaron a dar sus frutos.

El país despidió el año con un **crecimiento medio del 3,2% (casi el doble que la zona euro)**. Y lo hizo, además, con un modelo de recuperación más equilibrado. **La demanda externa neta aportó medio punto en 2016 después de dos años en negativo**, logrando alcanzar el 2% del PIB. **La demanda interna aportó 2,8 puntos y la inversión creció a un ritmo medio del 3,1%**, muy en paralelo al del conjunto de la actividad económica.

Por su parte, el consumo de las familias españolas registró un notable dinamismo y se aceleró en cuatro décimas hasta crecer también un 3,2%. Indicativos que reflejan la confianza del consumidor pero, sobre todo, la **recuperación del empleo**.

A lo largo de 2016 se creó casi medio millón de puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo, es decir, **se redujo la tasa de paro al 18% de la población activa**. Un cifra todavía elevada pero positiva si se compara con el 21,2% de 2015 o el 23% del ejercicio anterior. Y respecto a los precios, éstos siguieron una senda de moderación y concluyeron el año con un IPC al consumo del 0,75%,

En el otro plazo de la balanza, 2016 trajo una **elevación del endeudamiento público al 100% del PIB**, además de un déficit de las administraciones públicas del 4,6%. El inicio de lo que parecía ser la resurrección del ladrillo ha sido insuficiente, mientras que el estirón de la industria ha sido irrelevante, por lo que **el protagonismo absoluto del crecimiento ha recaído en el sector turístico** y el resto del sector servicios.



La tasa de paro se redujo al 18%, tres puntos menos que en 2015

El IPC siguió en la senda de la moderación y finalizó el año con un incremento del 0,75%





PIB 2016

Creció un 3,2%, casi el doble que la zona euro



INVERSIÓN

Muy en paralelo a la actividad económica, creció un 3,1%



DEUDA PÚBLICA

Fue el contrapunto en 2016 al incrementarse un 100%

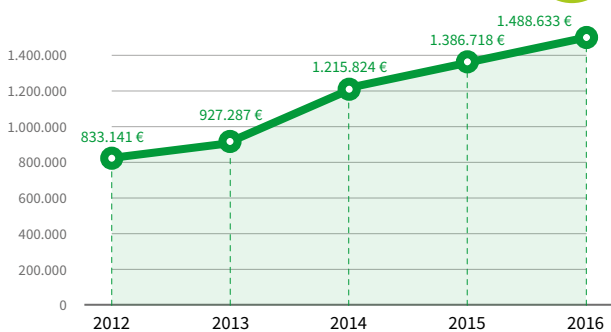
¿EL FIN DE LA CRISIS?

Las estadísticas hablan de una mejoría manifiesta en cuanto a creación de empleo y consumo interno.

'Radiografía' 2012-2016

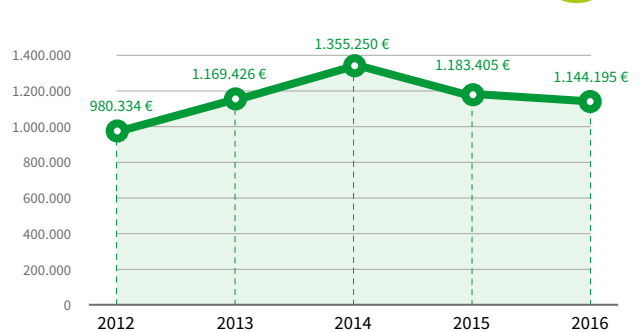
Exponer con transparencia la información genera credibilidad y ayuda a entender el comportamiento económico y productivo de la compañía

Facturación Internet y Comunicaciones +7,3% 2016



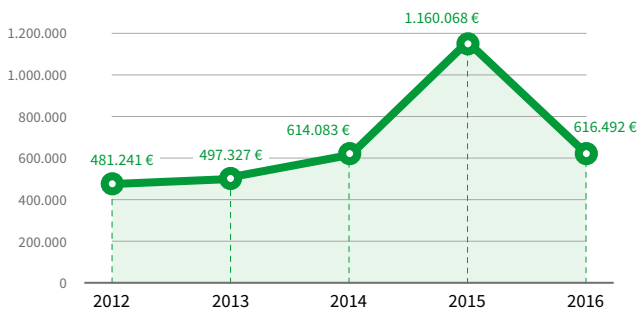
Con un crecimiento acumulado del 78,6% desde 2012, es el área con mayor proyección

Facturación Sector Editorial -3,3% 2016



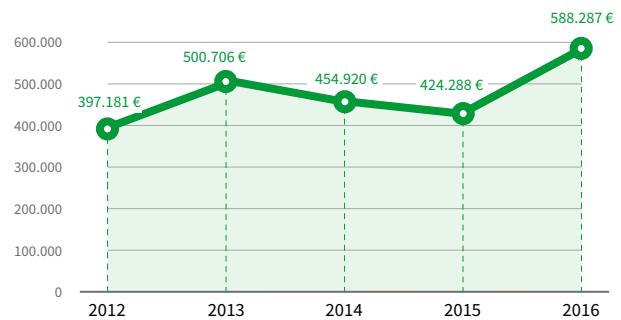
La creación de un producto nuevo contiene los ingresos pero mejora la perspectiva para 2017

Facturación Desarrollo Web -46,8% 2016



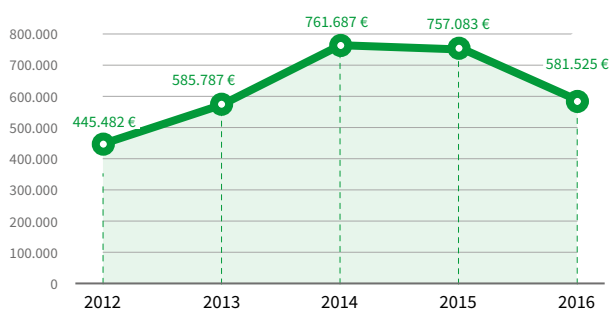
Tras el paréntesis del Mentoring el área ha vuelto a sus niveles de producción

Facturación Sector Ayuda a Domicilio +38,6% 2016



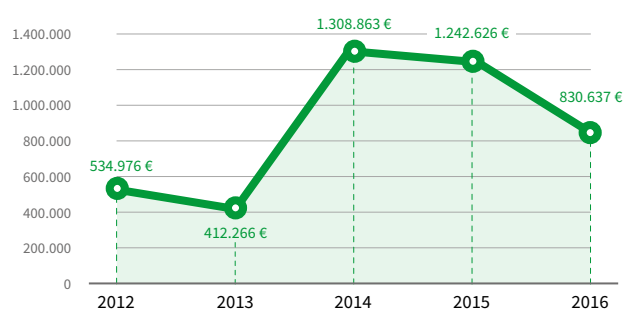
El décimo aniversario del área se ha celebrado con un récord histórico en facturación

Facturación Inteligencia de Negocio (ERP y BI) -23,1% 2016



Afrontar cambios profundos y nuevos retos ha supuesto sacrificios económicos para el área

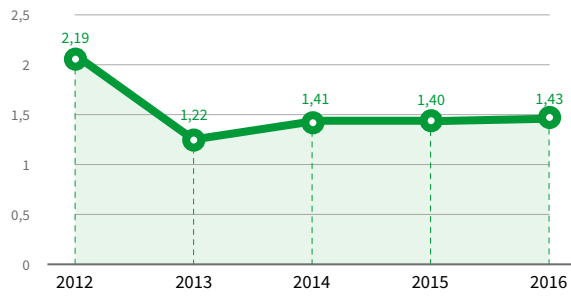
Facturación Infraestructuras tecnológicas -33,1% 2016



Se produjo un descenso notable en los grandes proyectos de venta de infraestructura TIC

Ratio de Solvencia

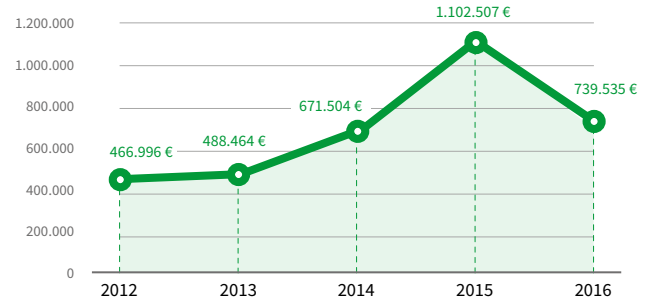
+2,14%
2016



Afrontamos procesos de cambio sin poner en peligro el equilibrio presupuestario

EBITDA

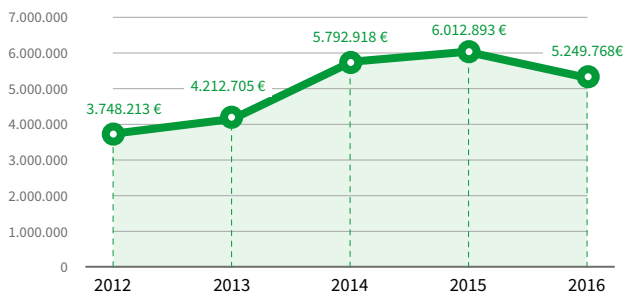
-32,9%
2016



Es difícil edulcorar un descenso tan notable pero seguimos siendo sólidos y confiables

Volumen de negocio Grupo Trevenque

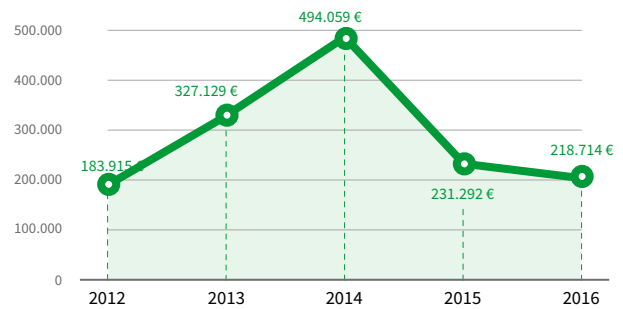
-14,6%
2016



Pese a la caída es interesante recordar que la cifra sigue siendo un 43% superior a la de 2012

Facturación en el extranjero

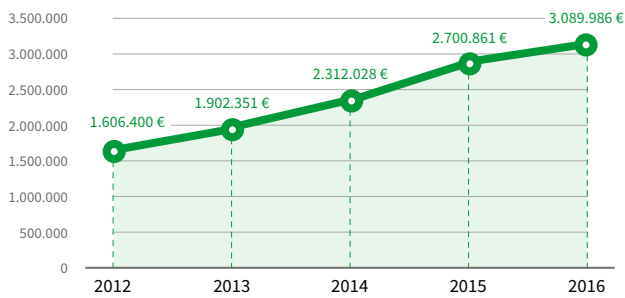
-5,43%
2016



Continúan los reajustes en nuestra división internacional para acometer mejoras inmediatas

Ingresos

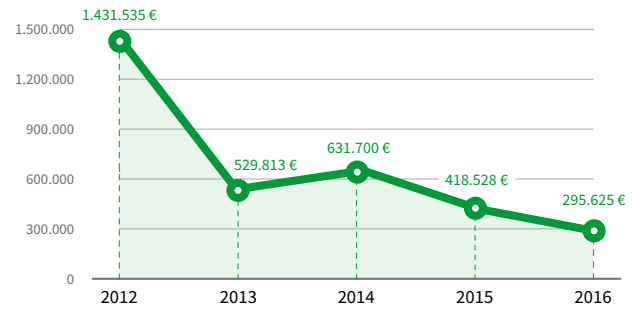
+14,4%
2016



El ingreso recurrente medio por cliente se ha incrementado un 35,8% sólo en cuatro años

Inversión total

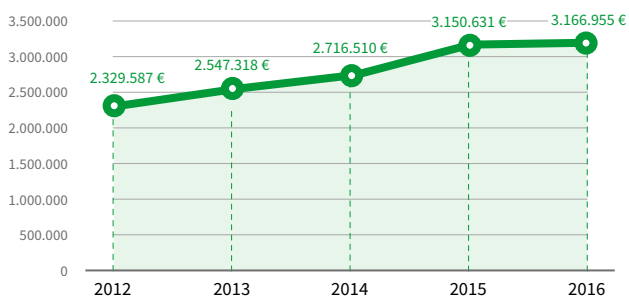
-29,3%
2016



Continuamos invirtiendo en mejoras aunque a un ritmo más moderado

Inversión RRHH

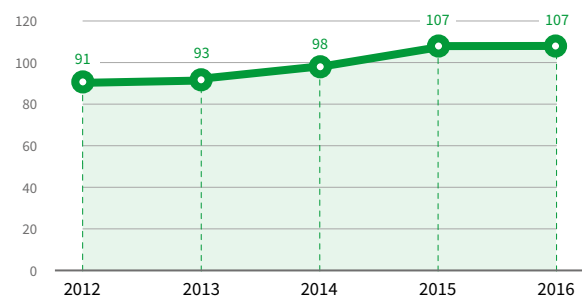
+0,52%
2016



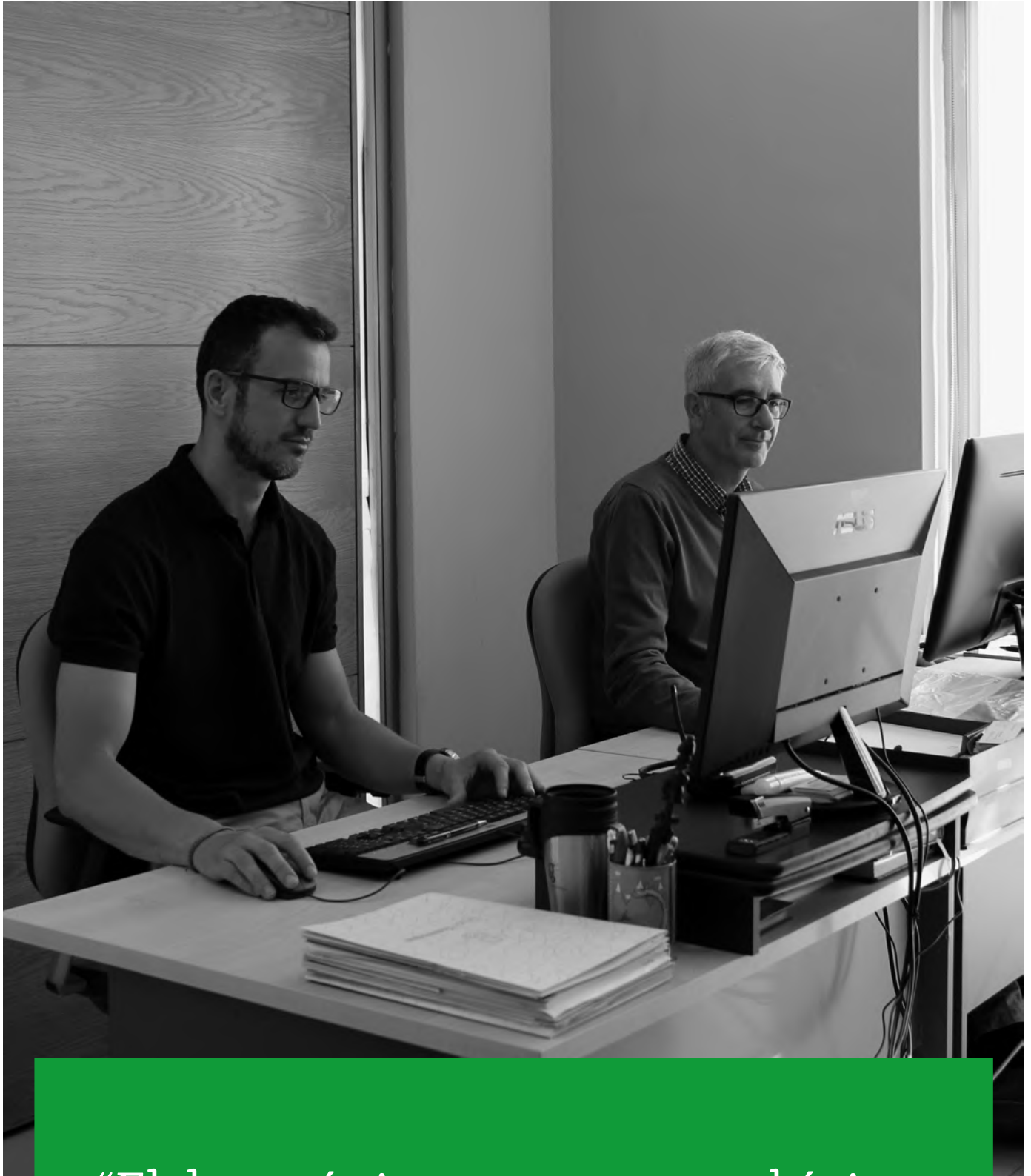
El 'bache' económico no ha impedido que sigamos invirtiendo en nuestro activo más valioso

Equipo profesional

0%
2016



Nuestra solidez ha permitido afrontar una caída de los ingresos sin destruir empleo de calidad



“El don más importante para el éxito empresarial es la paciencia. Hay que crecer lentamente sin afán”
A. Calle

Balance financiero 2016

Grupo Trevenque exhibe la solidez necesaria (más de 3 millones de euros asegurados en volumen de negocio recurrente) para afrontar un período de reinversión productiva sin sacrificar capital humano ni inversión en I+D

“Ningún legado es tan rico como la honestidad”. Estas palabras del dramaturgo William Shakespeare cobran especial significado para *Grupo Trevenque* cuando analizamos desde una perspectiva financiera un ejercicio como el de 2016, cuyas cifras están bastante alejadas de los porcentajes de crecimiento que habíamos mantenido durante cuatro años consecutivos.

Pero si la integridad es decirse a uno mismo la verdad, la honestidad es decir la verdad a los demás. Sería, por tanto, absurdo que tratásemos de edulcorar la cuenta de resultados. No pudimos repetir el logro de 2015 de traspasar la barrera de los seis millones de euros en volumen de negocio y **tuvimos que conformarnos con una facturación de 5.249.768 euros, es decir, un 14,69% menos respecto al ejercicio anterior** (aunque es interesante recordar que dicha cifra continúa siendo un 42,9% más que hace tan sólo cinco años).

Ahora bien, ¿significa esto que haya sido un año catastrófico para la compañía? Ni mucho menos. Dice bastante de nuestra gestión – en un sentido favorable- el hecho de que hayamos conseguido **afrontar un período de profundas remodelaciones en términos productivos manteniendo la inversión en capital humano**: reteniendo el talento (107 profesionales altamente cualificados) y aumentando inclusive un 0,51% el gasto en recursos humanos. Es decir, hemos conseguido cerrar un ejercicio de cambios estratégicos que afectarán al futuro inmediato de la compañía contando con el respaldo y confianza de nuestro principal activo: las personas (trabajadores, clientes y proveedores). Es cuanto menos digno de mención que no se haya destruido empleo a pesar de que nuestra capacidad para generar beneficios (EBITDA) haya descendido un 32,9% respecto a 2015, situándose en cualquier caso en una cifra nada desdeñable de 739.534 euros.

Todo ello, además, abriendo **dos nuevas sedes (Málaga y Sevilla)** e incluso **incrementando tres centésimas el ratio de solvencia** (de 1,4 a 1,43 en 2016), lo que también ejemplifica que seguimos **manteniendo la prudencia necesaria a la hora de tomar decisiones para no poner en peligro el equilibrio**

presupuestario de la compañía. Es decir, que somos capaces de afrontar un ejercicio negativo en términos cuantitativos sin generar incertidumbre en inversores y trabajadores.

O dicho de otro modo: a pesar de las turbulencias provocadas por múltiples factores (el cansancio acumulado de una crisis que nos ha pasado factura con carácter retroactivo; el sacrificio que conlleva un período de reajuste, planificación y desarrollo de nuevos objetivos estratégicos; o que el volumen de negocio en el extranjero haya disminuido también un 5,4%), hemos superado el ‘vendaval’ con idéntica tranquilidad de años anteriores. Y eso ha sido posible gracias también al excelente trabajo inversor realizado en 2015, cuando nos dotamos de la infraestructura y medidas necesarias para que aun cuando 2016 fuese una mala ‘cosecha’, pudiésemos seguir abonando el terreno de crecimientos futuros.

Sin embargo, tampoco eso quiere decir que nuestra capacidad de **inversión material e intangible (I+D)** haya sido inexistente. Durante el pasado año se destinó a tales efectos un total de 295.624 euros y 148.216 euros, respectivamente. La suma alcanza la cifra de **443.844 euros**, que si bien dista bastante de los 768.995 euros de 2015 (menos 42,2%), también se aleja bastante de cualquier interpretación que no sea la de que seguimos siendo una empresa sólida y confiable.

Pero que los cimientos estén más estables que nunca obedece a otro factor cuyos números no están en rojo, precisamente. Hablamos de clientes recurrentes (aquellos que acceden a nuestros servicios y productos de forma continuada en el tiempo y no sólo hasta la finalización de un proyecto acotado) lo que se traduce en ingresos asegurados a priori, con independencia de las nuevas ventas que se produzcan a lo largo del siguiente ejercicio.

Este resultado ha sido muy positivo para *Grupo Trevenque*, que **ha incrementado un 8,9% el volumen de clientes recurrentes respecto a 2015** y un 14,4% el volumen de ingresos facturados en este sentido, es decir, a través de cuotas que, por ejemplo, **garantizan de inicio para 2017 una facturación de 3.089.986 euros**.

Estrategias con vocación de futuro

Claves para entender la cuenta de resultados de Grupo Trevenque en 2016:

El cortoplacismo empresarial redundará en beneficios inmediatos pero no garantiza la durabilidad de éstos. En cambio, **plantear estrategias de negocio a medio y largo plazo proyecta un futuro más sólido y confiable**. Apostar por este segundo modelo de dirección conlleva, evidentemente, una serie de resultados con los que hay que ser consecuentes. No sería razonable plantear decisiones estratégicas de este tipo sin la suficiente **paciencia** (para saber esperar los beneficios) y **previsión** (para tener las espaldas cubiertas en ese período de espera).

El comité de dirección y la asamblea de socios de *Grupo Trevenque* han elegido este plan A, el de la reinversión. La pregunta a contestar no ha sido 'cuál va a ser la cuenta de resultados de 2016', sino 'cómo queremos que sea la compañía y su posicionamiento en 2026'. Para ello ha sido necesario hacer de antemano los deberes (**6,13 millones de euros de inversión desde 2011, de los que casi el 30% se ha dedicado exclusivamente al I+D+i de nuevos servicios y productos tecnológicos**) para afrontar un período de menor rendimiento productivo y crecimiento económico sin disminuir los equipos de trabajo. Que pese a facturar un 14,69% menos que en 2015 hayamos conseguido ampliar nuestro mapa de expansión con dos nuevas sedes y, si no crear empleo, al menos no destruirlo (manteniendo una plantilla de 107 profesionales), son indicativos que hablan bastante bien de la gestión responsable que se ha llevado a cabo en ejercicios anteriores.

Así, durante 2016 se ha construido la pasarela que nos conducirá a un futuro más competitivo. ¿Cómo se ha hecho? Por ejemplo, dedicando recursos a la **optimización de los procesos de trabajo**, a la **mejora de los sistemas de gestión verticales de producción propia**; invirtiendo en **formación y especialización de perfiles de los equipos de trabajo en base a las nuevas demandas del mercado** (sobre todo, en el área de Soluciones Empresariales y Soluciones Web); acometiendo mejoras en **certificaciones de calidad que acrediten nuestros protocolos de seguridad** de la información; y, por supuesto, destinando más esfuerzo si cabe a mejorar la **atención al cliente**, puesto que sin su fidelización es imposible sustentar la estrategia de crear productos y servicios recurrentes.



En este camino ha tenido mucho que ver la apuesta definitiva e irrevocable de la empresa por los **servicios de computación en la nube**. Sería hartamente complicado convencer a clientes de las ventajas del cloud sin que nosotros mismos predicáramos con el ejemplo. Por eso, la **conversión de nuestros productos hacia modelos de acceso y gestión virtual** (como *Gesad*), ha permitido facilitar el salto a la nube de muchas pymes, pero también crecer en base a la pauta establecida: **mayor volumen de negocio recurrente**.



Queda manifiesto que la estrategia de generar modelos de negocio de larga duración es un arma de doble filo, en la medida en que asegura ingresos en el tiempo pero también **demanda estar en continuo proceso de alerta y mejora, manteniendo los niveles de exigencia de calidad muy elevados para que la satisfacción del cliente se mantenga** e incluso contribuya o propicie la venta cruzada entre nuestras diferentes líneas de negocio.

Ésta ha sido la teoría aplicada. Ahora bien, ¿qué conclusiones empiezan a arrojar los datos? ¿Cómo se comporta el mapa de

clientes y de facturación de Grupo Trevenque en este sentido? ¿Compensa realmente levantar el pie del acelerador comercial y ‘romper la hucha de los ahorros’ para trabajar por un Grupo Trevenque más fuerte?

Las cifras son contundentes y la línea gráfica que las representa, ascendente, se mire por donde se mire. **Se ha crecido en número total de clientes recurrentes** (un 19,59% desde 2013, alcanzando la cifra de 1.233 clientes, es decir, el 92,4% del total), **en ingreso medio por cliente** (un 5% más que en 2015 y un 35,8% más que hace cuatro años, situándose dicha cifra en 2.506 euros, frente a los 1.845 euros de 2013), y en consecuencia, **en volumen total de ingresos por cuotas o servicios permanentes** (un 14,4% más que el pasado año y un 62,4% más que en 2013). Dicho volumen, además, se sitúa en 3 millones de euros, lo que significa y garantiza prácticamente el 50% de la facturación de la compañía.

La interpretación de estos números es todavía más positiva cuando se echa la vista hacia delante, puesto que el acumulativo de esos ingresos irá aumentando y también su rentabilidad neta, ya que la amortización de las inversiones acometidas será mayor también.

Analizar desde esta óptica cada una de las áreas de negocio de *Grupo Trevenque* también nos ayuda a entender el comportamiento general de la empresa y las nuevas decisiones que se han debido tomar. Por ejemplo, el potencial de *Cloud Center Andalucía* es indiscutible, y si bien sus cifras de crecimiento no tienen tres dígitos pero son sólidas y constantes. En sólo cuatro años ha aumentado un 50,8% su número de proyectos recurrentes hasta situarlo en más de medio millar. Pero es mucho más contundente expresarlo en ingresos. **CCA ha generado en 2016 1.453.971 euros en concepto de ingresos recurrentes** (1.172.255 en Internet, 134.170 euros en servicio técnico y 147.365 euros en venta de material informático y técnico), es decir, **el 47% del total de ingresos recurrentes de la compañía**, lo que le convierten en una especie de transatlántico insumergible que igual no ‘vuela’, pero sí mantiene una velocidad de crucero constante.



El volumen de negocio recurrente ha crecido un 1.237% desde 2012

En 2016 CCA generó 1,4 millones de euros en concepto de servicios

El área Web es la que más ha incrementado su número de cuotas

Otro dato significativo es el del área de **Soluciones Web**. Es cierto que en 2016 su facturación descendió un 46,8% respecto a 2015, cuando ésta se disparó por la ayuda del Programa Mentoring. Pero al analizar el comportamiento en cuanto a proyectos de larga duración y no sólo de tiempo acotado, las cifras son más que alentadoras. **Es el área que más ha crecido en este sentido, un 353% en sólo cuatro años, pasando de 41 proyectos a 186**, lo que corrobora la necesidad de seguir trabajando en esa línea, la de generar servicios en torno al comercio electrónico con los que seguir acompañando al cliente, ayudándole a mejorar sus procesos de negocio online toda vez finalizado lo que es propio diseño o desarrollo de la estructura web.

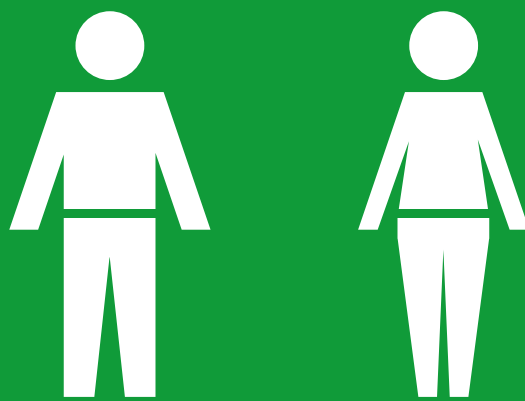
Destaca también el crecimiento en el área de **BI (más 120% desde 2013)** y de ERP (cuya tipología de trabajo no está tan ligada a la continuidad del servicio y, sin embargo, también ha aumentado un 54,1%).

Pero queremos destacar la evolución de dos líneas de negocio que han sido los cimientos primigenios de *Grupo Trevenque* y cuya estabilidad ha favorecido tomar decisiones más arries-

gadas para seguir creciendo. Hablamos del sector de Software Editorial y Sociosanitario, (*Geslib*, *Gesdis* y *Gesad*); éstos han permitido a la compañía **adquirir la experiencia y conocimiento necesario para abordar modelos de negocio recurrentes con garantías de éxito gracias a la calidad de los procesos de trabajo y de atención al cliente.**

Las cifras de volumen de ingresos recurrentes de los últimos años no son espectaculares puesto que son productos muy maduros con una gran penetración en el mercado (a excepción de *Gesedi*, que al tratarse de un producto de nueva creación superado el medio centenar de clientes en varios países en un período muy corto de tiempo). *Geslib* ha crecido un 16,4% y *Gesad* un 9,8% respecto a 2013 y un 2,8% y un 16,6% respecto a 2015, respectivamente. Estos porcentajes más contenidos dicen mucho del excelente trabajo que han realizado ambos equipos de trabajo para seguir mejorando el producto y el servicio de soporte al cliente, logrando **cotas de fidelización altísimas** y pudiendo incluso salir reforzados – si no inmunes, al menos con bastante solvencia– de la profunda crisis que ha experimentado en los últimos años el sector editorial y también el de ayuda a domicilio con los recortes públicos en asistencia social.

En Grupo Trevenque quintuplicamos los ratios nacionales de flexibilidad horaria y opción de teletrabajo para favorecer la conciliación



Recursos Humanos

Hemos invertido un 13,7% más en capacitación del talento y mejorado las condiciones laborales de los trabajadores en vez de destruir empleo para alinear el coste de personal con el descenso experimentado en facturación

Las claves ...

A lo largo de 2016 el equipo de Recursos Humanos ha seguido trabajando para dar continuidad a otros proyectos orientados a **facilitar la relación administrativa con los trabajadores y favorecer la comunicación y cohesión interna**:

- **Protocolos y documentación.** Se han inventariado y convenientemente documentado todos los protocolos de actuación en los diferentes aspectos que conforman la gestión laboral de la empresa. De este modo se ha logrado **optimizar todos los procesos, agilizándolos y mejorando la calidad de los mismos** y la percepción del usuario final.
- **Inventario del conocimiento interno.** Se ha finalizado el proyecto iniciado en 2015 de crear un **repositorio de formaciones, competencias y habilidades** que facilite la transferencia de conocimiento entre los equipos de trabajo. Se ha conseguido así generar espacios de colaboración interdepartamental, de creatividad e innovación.
- **Focus Group.** Tras el éxito rotundo que tuvo la organización de **desayunos informales entre distintos miembros de la empresa y dirección general**, se decidió emprender otra medida similar: la **creación de grupos de debate más amplios** y con presencia también de los mandos intermedios. De temática variada (cómo incentivar la productividad, cómo mejorar la comunicación interna o ideas innovadoras para generar nuevas líneas de negocio, por ejemplo), consiguieron captar el interés de los trabajadores, que participaron voluntariamente apuntándose a las temáticas que más les gustaban y aportaron numerosas ideas y propuestas.

“Cuando la gente va a trabajar no debería dejar sus corazones en casa.” Esta afirmación de la consultora Betty Bender reúne todo los ingredientes necesarios para ‘cocinar’ una política saludable de recursos humanos. Pero una cosa es hablar de gestión del talento y otra más difícil es demostrar con hechos que la motivación y el desarrollo personal de los trabajadores realmente es una prioridad para una empresa. Si, además, se ha de hacer frente a un contexto económico menos favorable en que años anteriores y a una situación de cambio, entonces, es aún más complicado seguir creyendo que **el capital humano es el activo más valioso y el elemento de diferenciación que conduce a la compañía al éxito o al fracaso.**

Hacemos esta reflexión porque **2016 no ha sido un año cómodo para el área de Recursos Humanos** de *Grupo Trevenque*, que ha tenido que lidiar con múltiples factores desestabilizadores después de atravesar un período de cinco años de intenso trabajo y repleto de grandes retos, pero al mismo tiempo muy gratificante, puesto que la plantilla ha crecido un 38,9% desde 2011, llegando a superar la barrera de los 100 profesionales.

Pero lejos de echar balones fuera y justificarnos en las vicisitudes de un ejercicio complicado, podemos también hacer un balance muy positivo de 2016, tanto a nivel cuantitativo, como cualitativo. Porque si bien es cierto que a lo largo del año se han producido algunas ‘bajas’ voluntarias de compañeros que han decidido emprender nuevos proyectos, y a pesar de que en circunstancias normales cualquier empresa habría decidido mermar su personal de forma paralela a como lo ha hecho la facturación (14,7%) o el EBITDA (32,9%), en *Grupo Trevenque* **hemos logrado reordenar debidamente la carga productiva de los departamentos y equipos de trabajo**, e incluso incorporar nuevos perfiles. Es decir, en vez de destruir empleo, **hemos generado 16 nuevos puestos de trabajo hasta conseguir que el número de empleados sea el mismo que en 2015 (107)**, cuando crecimos un 9,2% respecto a 2014.

En cualquier caso, nuestra actitud dista bastante del conformismo. No se trata sólo de mantener el número de empleados, sino de que éstos estén satisfechos con su entorno laboral. Porque el bienestar de la plantilla es la mejor garantía posible para obtener clientes satisfechos que, a su vez, redunden en beneficios que nos permitan seguir creciendo. Por eso, **en vez de recortar el presupuesto del área conforme ha decrecido el volumen de negocio, hemos hecho justo lo contrario**: incrementar los recursos de tiempo y dinero para la capacitación de los empleados.

En total, **se han dedicado 38.683 euros y 1.567 horas a formación, lo que significa un aumento del 13,7% y del 36,6%, respectivamente**, si se compara con 2015. Además, la inversión (preferimos percibirlo así en vez de como gasto) en RRHH no ha ‘adelgazado’; es más, se ha situado en 3.166.954 euros, un 0,54% más, lo que se traduce en que **tampoco**



se ha aprovechado la coyuntura para bajar los salarios o que los nuevos puestos creados hayan sido de peor calidad o en inferioridad de condiciones.

Por otra parte, hemos seguido trabajando para mantener, e incluso mejorar, las **políticas orientadas a favorecer el crecimiento personal de los trabajadores y su conciliación laboral y familiar**. Por ejemplo, que la totalidad de la plantilla (a excepción de los servicios rotatorios de guardia y atención al cliente) disfrute de jornada intensiva los viernes, de un sistema de vacaciones por horas que permite flexibilizar el disfrute de las mismas a lo largo del año y de la posibilidad de elegir su propio horario en coordinación con su mando intermedio y resto de compañeros. Esto último hace posible que haya un total de **56 horarios diferentes en una plantilla de 107 trabajadores**. Una proporción todavía mayor si sólo nos fijamos en las mujeres, de las que 8 de cada 10 han aceptado la posibilidad de personalizar su horario para conciliarlo con la atención a su vida familiar.

En este sentido, además, se ha autorizado el cambio de ubicación física de varios trabajadores, permitiendo que puedan instalarse en una u otra sede del grupo (oficina central o Cloud Center Andalucía) en función de la cercanía con su hogar y favoreciendo así también reducir la emisión de dióxido de carbono por número de desplazamientos en coche. **Porque la responsabilidad social de una compañía debe partir de dentro hacia fuera y no ser sólo una política de escaparate**. Y dentro de *Grupo Trevenque* hay personas que trabajan para otras personas, por eso no todo se puede evaluar en términos económicos. También hay que medir el grado de satisfacción y la calidad del entorno laboral.

Hemos invertido en formación continua de los empleados un 36,6% más de tiempo que en 2015

Desarrollo de Negocio

Tener una actitud receptiva hacia los cambios y estar en continuo proceso de mejora y búsqueda de oportunidades nos ha permitido incrementar la productividad, el grado de satisfacción de los clientes y el número de sedes

El contexto

Es bastante común confundir desarrollo de negocio con marketing y ventas. Lo que viene a ser, en términos futbolísticos, como si confundiésemos la figura del entrenador con la de un delantero o defensa. Y eso no pasa, aun cuando todos trabajan para secundar el mismo objetivo: ganar.

Empleamos este símil porque **es importante recordar la responsabilidad y competencias de este área de la compañía y de cada uno de los ‘jugadores’ del equipo** (Comercial, Administración de ventas, Marketing, Comunicación, Relaciones Institucionales, Atención al Cliente e Internacionalización) para entender el alcance de las decisiones que se toman y analizar con idéntica coherencia el comportamiento de la compañía. Por así decirlo, Desarrollo de Negocio es como ese campo de fútbol en el que se entrena y prepara los partidos, pero también se disputan los grandes encuentros y cuyo juego y resultado está expuesto al público general (mercado), a los aficionados (clientes), a la presidencia (dirección general y socios propietarios de la compañía) y al adversario (la competencia).

Pero **no se puede medir el fracaso o éxito de un equipo por una derrota o empate puntual**. Como si de un campeonato de Liga se tratara, vence quien haya demostrado más regularidad, más visión de juego (adelantarse al contrario) y se haya acercado más veces a la portería contraria manteniendo la propia a cero, es decir, haya generado más oportunidades de venta e identificado las nuevas necesidades del mercado para llegar primero. En definitiva, para ser, como en cualquier otra faceta del deporte o de la empresa, más competitivos.

Atendimos medio millar de solicitudes para la campaña de servicios Cloud

La temporada 2016 ha sido en términos de juego (aunque no clasificatorios) muy similar a la de 2015, pero en versión mejorada, es decir, profundizando más si cabe en la toma de decisiones estratégicas. **Ha vuelto a ser un año de retos, cambios, correcciones – por qué no decirlo- y aprendizaje para todos** los miembros del equipo, cuya pizarra tenía muy bien definida la posición de juego de cada uno: **identificar y aprovechar nuevas oportunidades de negocio; establecer sinergias y alianzas estratégicas** para la expansión, consolidación y desarrollo de nuevos procesos comerciales; **innovar**; hacerse las preguntas que nadie más se hace, es decir, **pensar que todo es mejorable** y que ningún procedimiento está escrito sobre piedra; y, por supuesto, **definir la estrategia**, cómo va a evolucionar la empresa y hacia dónde y alinear dichos objetivos comerciales con la misión, visión y valores corporativos.

¿Cómo se ha materializado este planteamiento en el terreno de juego?

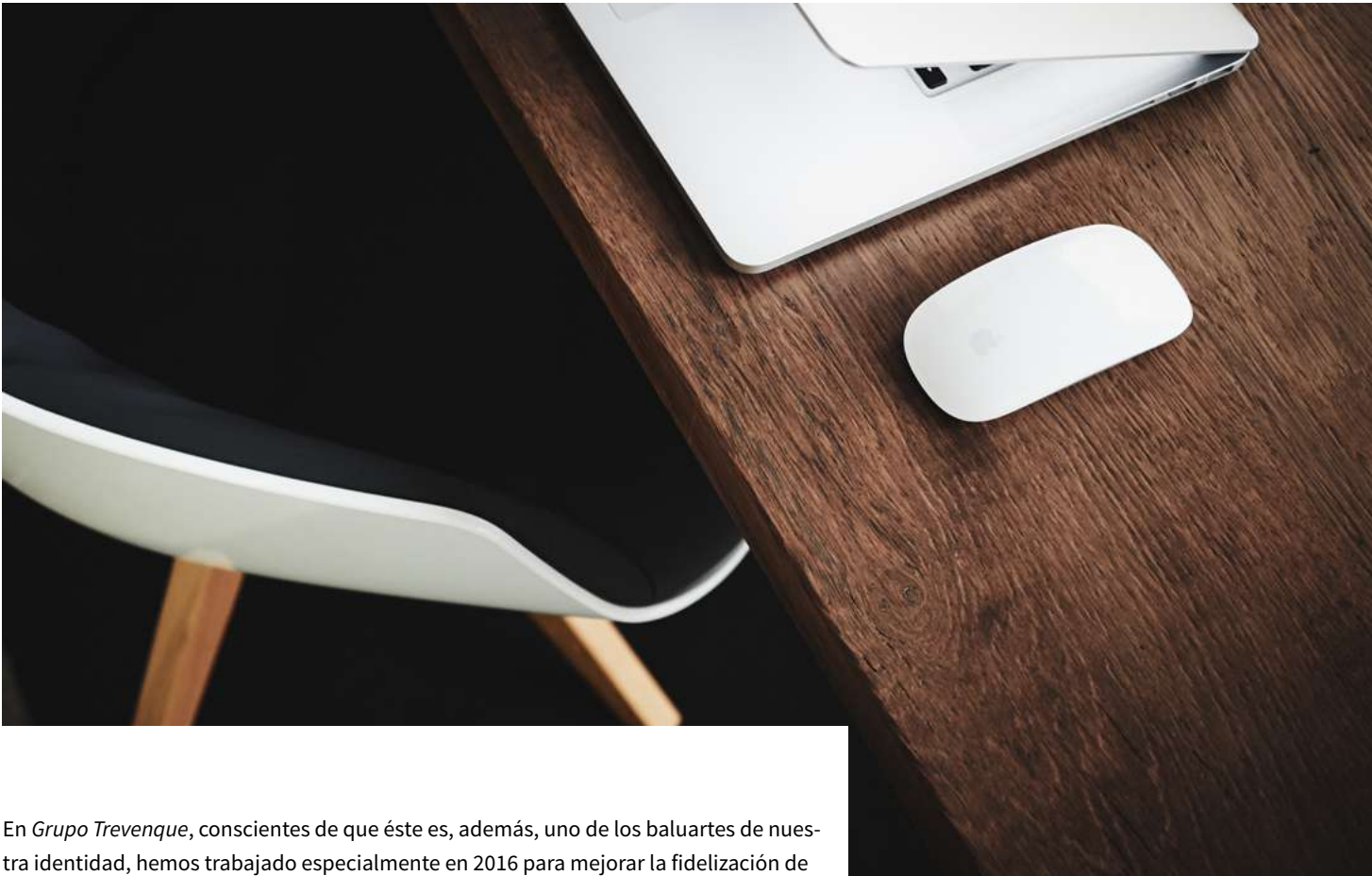
1. Procesos de trabajo

Los cambios acometidos en 2015 (disgregación del área Comercial de la de Marketing, incorporación de la figura de administración de ventas o refuerzo del papel del Product Manager, entre otros) han empezado a dar sus frutos en 2016, si bien ha sido necesario seguir apostando por la incorporación en cada una de las secciones de **nuevos mecanismos de control y seguimiento**. Estas acciones, sustentadas siempre en la delegación de responsabilidades y el uso de tecnología especializada en gestión y análisis, ha permitido **incrementar la productividad un 17%**, logrando así mayores resultados con menos esfuerzo.

Cabe destacar, por ejemplo, la puesta en marcha de nuevos procedimientos de trabajo orientados a reforzar los flujos de comunicación intradepartamental; las **mejoras en la integración con nuestro ERP** para obtener información con más agilidad y precisión; o la **incorporación de nuevas herramientas de mail marketing**, formación online, webinar, landing-page, edición de vídeo, encuestas, etc. cuyo uso ha permitido también mejorar notablemente la ejecución de campañas, captación de nuevos clientes o cualificación de bases de datos.

2. Fidelización

Parece demasiado obvio decir que el objetivo principal de cualquier empresa es aumentar el beneficio y para eso es imprescindible generar nuevos clientes. Pero tan importante es la captación de nuevas empresas o usuarios que confíen en nuestros servicios como no perder a quienes ya lo hacen. Dar por sentado que van a ser fieles y que están satisfechos con nuestro producto, soporte o atención, puede poner en peligro tanto la cuenta de resultados, como la reputación de la compañía y su posicionamiento y notoriedad.



En *Grupo Trevenque*, conscientes de que éste es, además, uno de los baluartes de nuestra identidad, hemos trabajado especialmente en 2016 para mejorar la fidelización de nuestros clientes. ¿Cómo? **Comprometiéndonos con la calidad**. Seguimos creyendo que es el mejor instrumento posible para generar confianza y sentimiento de pertenencia. Por eso hemos vuelto a **revisar minuciosamente los procesos de atención al cliente**, evaluando su opinión en cada una de las fases del ciclo de venta (comercial, formación, soporte), **detectando mejoras y acometiendo los cambios necesarios**.

Pero también se ha realizado un trabajo minucioso en cuanto a qué decimos, cómo lo decimos y a quién se lo decimos. Por un lado, la ya mencionada incorporación de nuevas plataformas TIC ha favorecido la **personalización del mensaje en función del público (Inbound Marketing)**. Por otra parte, hemos apostado firmemente por **fidelizar a nuestros clientes y atender sus necesidades reforzando la comunicación afectiva y efectiva con ellos**. Así, en 2016 se han creado dos herramientas multicanal para las áreas de Software Editorial y Software Sociosanitario: **#YoHabloGeslib** y **#YoHabloGesad**, respectivamente.

Con este sistema (que facilita el acceso a la información desde cualquier dispositivo móvil a través Whatsapp, Facebook y boletines mensuales pero siempre preservando la privacidad del usuario), hemos conseguido **estrechar la relación** con nuestros clientes, a quienes proporcionamos novedades relacionadas con el producto y sus funcionalidades, noticias del sector, informes, actualizaciones, cambios de normativa, etc. Y, además, lo hacemos **con un lenguaje más cercano, fresco y afectivo**.

En este sentido, podemos decir que el área de Desarrollo de Negocio de Grupo Trevenque ha hecho bien su trabajo, aun cuando los resultados no hayan acompañado siempre. Alejados de los puestos de Champions de años anteriores (con un crecimiento medio interanual del 17.8% en los tres últimos ejercicios), pero también de los de descenso. ¿Es posible afirmar eso cuando el volumen de negocio ha menguado casi en un millón de euros? Sí, porque detrás de esas cifras hay un equipo que ha sabido afrontar nuevos retos, 'lesiones' coyunturales en el ámbito económico y sentar las bases para reforzarse técnica y tácticamente para afrontar una nueva temporada repleta de éxitos.

3. Oír, ver y adaptar

De nada sirve identificar nuevas necesidades en el mercado si no se toman las decisiones consecuentes para satisfacerlas. En 2016 el área de Desarrollo de Negocio aplicó esta máxima, sobre todo, en aquellas líneas donde nuestro liderazgo y 'expertise' es manifiesto, como en el sector editorial. Así nació, por ejemplo, *GeslibOne*: un sistema de gestión especializado en librerías y papelerías pequeñas cuyo poder adquisitivo es menor, pero no así sus necesidades informáticas para seguir subsistiendo e incluso mejorando. La excelente acogida que ha recibido en su segmento acredita, sin duda, que este 'oír, ver y adaptar' ha sido una buena estrategia de juego.

Algo similar ha ocurrido con el sector de ayuda domiciliaria, cuya dependencia de la administración pública en la prestación de servicios también nos ha obligado a **establecer nuevos retos y esbozar proyectos de I+D** que cada vez se adapten mejor a las exigencias de los ayuntamientos, diputaciones y empresas del sector.

Y, en definitiva, esta actitud de cambio es lo que explica – en consonancia con el argumento expuesto desde el inicio en esta memoria- que 2016 haya sido un periodo de reflexión y transición en prácticamente todas las áreas de la compañía.

4. Expansión: nuevas sedes en Málaga y Sevilla

Las decisiones correctoras que se tomaron en 2015 en cuanto a la estrategia territorial (cierre de la sede física en Madrid y reajustes en los procedimientos de trabajo y el personal de la sede de México) lograron, precisamente, alcanzar el objetivo que se perseguía con tales medidas: **fortalecernos para seguir creciendo en ámbitos de actuación más alineados con nuestro desarrollo de negocio.**

Ha sido muy satisfactorio que en el año que precede a nuestro 25 aniversario hayamos conseguido abrir dos nuevas sedes físicas en Málaga y Sevilla, **dos plazas muy exigentes y de gran proyección** para afianzar nuestro posicionamiento en Andalucía. Además, la diferenciación entre ambas delegaciones en cuanto a objeto de crecimiento nos hace más competitivos. Porque la sede sevillana obedece a la creación de una nueva empresa dentro del grupo matriz de Trevenque cuyas características productivas y de 'know-how' responden perfectamente a las nuevas necesidades del mercado. Se trata de **IAGT Amazing Software** y su ámbito de trabajo se especializa en proyectos de desarrollo a medida para web, comercio electrónico y aplicaciones móviles, complementando así al departamento de Soluciones Web y ampliando el ámbito de actuación a Andalucía occidental.

4.211

Oportunidades de venta

El área de Desarrollo de Negocio consiguió generar en 2016 un total de 4.211 oportunidades de venta, de las que el 45,7% corresponden a gestiones directas del equipo comercial y el 30,5% a campañas o promociones de Márketing. El resto se originaron en eventos, formularios web o contacto directo por parte de usuarios.

15.599

multimedia

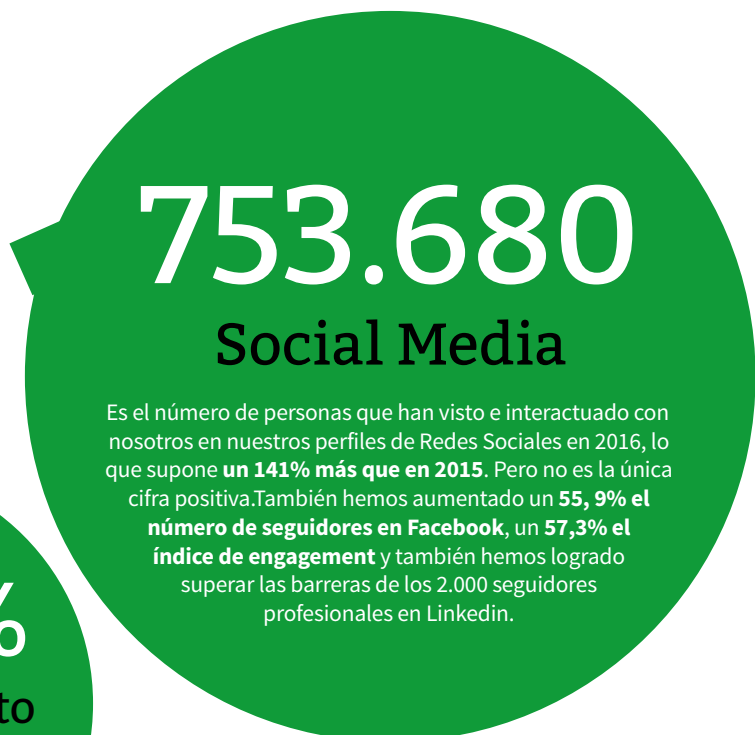
Es el número de visualizaciones que ha tenido nuestros vídeos en RRSS. Un total de 1.741 minutos reproducidos que obedecen a que el contenido audiovisual se ha incrementado un 163%

La adquisición de tráfico procedente del blog y de redes sociales que han registrado nuestros sitios web ha crecido de forma espectacular: +560,5%

5. 'Súbete a la nube'

Tras el éxito contundente del *III Programa Mentoring*, decidimos volver a apostar por esta línea de negocio tan alineada con nuestra misión, visión y valores: la de ayudar a otras empresas acercándoles la tecnología que necesitan. Tras homologarnos por Red.es como proveedor y 'mentor' de proyectos tecnológicos, nos subimos al tren de su nueva campaña de ayudas públicas, en este caso, para **incentivar que las pymes del país se suban a la nube y así modernizar sus procesos de gestión y comercialización**.

El esfuerzo realizado por los departamentos de Marketing y Comercial fue titánico, pero se consiguió en el período de apenas un mes gestionar **más de 1.000 correos de solicitud de información, un millar de llamadas telefónicas y más de 500 asistentes a seminarios online** para dar respuesta a todas las dudas surgidas en torno a esta campaña, a la que llegábamos con experiencia acumulada en el área de e-commerce. Pero en este caso, con 'Súbete a la nube', facilitamos el acceso al cloud de múltiples formas, no sólo en cuanto a soluciones de comercio electrónico; también en sistemas de gestión verticales y servidores virtuales.





Entrevista de Carlos Herrera en la COPE

Medios de comunicación

La actividad de *Grupo Trevenque* en los medios de comunicación tuvo un protagonismo indiscutible: la campaña de ayudas públicas 'Súbete a la nube' de Red.es. Durante el mes de mayo realizamos un **intenso trabajo informativo en prensa, radio y medio digitales** sobre las subvenciones de hasta 15.000 euros para la adquisición de soluciones cloud y esto nos permitió, por ejemplo, ser **entrevistados por Carlos Herrera en la emisora de radio COPE** en horario de máxima audiencia para hablar sobre la importancia del impulso tecnológico en pymes y autónomos.

Pero a lo largo de 2016 **volvimos a generar de forma proactiva otra decena de informaciones que significó la aparición**

en un total de 23 medios a nivel nacional, autonómico y provincial.

Cabe destacar, por ejemplo, la publicación en **Balance de la Dependencia** del X aniversario de *Gesad* y los magníficos logros alcanzados en esta década; la participación de nuestros consultores editoriales la feria del libro más importante del mundo o también la buena acogida que tuvo la **rueda de prensa organizada por el Museo Thyssen de Málaga** en el mes de julio para presentar junto a nuestro Product Manager de Soluciones Web, Rafael Comino, su nueva tienda online. Dicho acto generó noticias en medios como **Europa Press** o **Diario Sur** del Grupo Vocento.



Responsabilidad Social Corporativa

Conscientes de la importancia de contribuir a una sociedad más amable, participamos de nuevo activamente en proyectos solidarios como el **Día de la Banderita de Cruz Roja**, **la recogida de dinero y productos para el Banco de Alimentos de Granada** o destinar la compra de los christmas navideños a la ONG **Ayuda en Acción**. Pero la responsabilidad también ha de ejercerse a nivel interno con nuestros trabajadores, reforzando e incluso

ampliando las **medidas de conciliación y satisfacción**, como continuar regalando fruta a diario para promover hábitos saludables, el disfrute de los viernes por la tarde como jornada de descanso laboral, **promover el uso de la bicicleta habilitando espacio para éstas** en la oficina, o facilitar a compañeros que así lo demandan su traslado a otras sedes físicas de la empresa que estén ubicadas más cerca de sus hogares o del colegio de sus hijos.

” 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

Nuestro director de Relaciones Institucionales, Vito Episcopo, volvió a ejercer un papel decisivo a la hora de **establecer sinergias y mantener una comunicación fluida con administraciones públicas y entes privados**. Su participación activa y presencia en múltiples organismos y foros de interés tecnológico contribuye, no sólo a generar nuevas oportunidades de negocio, sino también a reforzar el posicionamiento corporativo y llevar la delantera en materia de asesoramiento e innovación TIC.

En 2016 cabe destacar, por ejemplo, su incorporación en representación de *Grupo Trevenque* a la **Comisión de Expertos del Sector TIC de la Junta de Andalucía para el desarrollo de estrategias** en el período

2016-2020 y al profesorado del **Curso Superior de Big Data de la Escuela de Negocios EOI**; la participación en la **Asamblea General de la Confederación de Empresarios de Andalucía**, en la de la Confederación Granadina de Empresarios o en la del cluster On Granada. Además, participamos en el **nombramiento de la ex ministra Pilar del Castillo como embajadora de la Plaza Tecnológica de Granada** por parte del Ayuntamiento de la ciudad.

También estrechamos más si cabe la relación con la **Universidad de Granada**, con quien volvimos a trabajar mano a mano en la organización del VI Desafío Tecnológico con alumnos de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática y de Telecomunicación.



Organización y participación en eventos

Estuvimos presentes en un total de **273 eventos de carácter tecnológico y socioeconómico**, además de organizar activamente **una decena de visitas guiadas a empresarios y alumnos informáticos** a nuestras instalaciones del CCA o **acudir con stand propio a la FIL** en su 30 aniversario.

Destacamos, por ejemplo, nuestra participación en el foro de **Smart Cities**, organizado por el Ayuntamiento de Grana-

da junto a los alcaldes de Málaga, Sevilla y Santander; en el **Workshop organizado por la CIEMAT y la Universidad de Granada sobre el proyecto de acelerador de partículas en Granada, IFMIF-DONES**; la ponencia impartida en el **IV Congreso Internacional de la red UE-ALCUE 'Ecosistemas de innovación y vinculación Unión Europea-Latinoamérica'** o la presentación del programa Cloud de Red. es en las provincias de Granada y Málaga.

” Impartimos ponencias en foros como el del IV Congreso Internacional de la red 'Ecosistemas de Innovación entre la Unión Europea y Latinoamérica' ”

Timeline Grupo Trevenque 2016

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



En busca de talento

Desde el mes de febrero y durante todo 2016 el departamento de Recursos Humanos participó en **múltiples foros y eventos de empleo** organizados, por ejemplo, por la Universidad de Granada, la Cámara de Comercio, la Confederación Granadina de Empresarios o el cluster On Granada. Y en todo ellos perseguimos el mismo objetivo: **detectar nuevos perfiles profesionales** y aprender a gestionar y retener el talento como un activo muy valioso dentro de la empresa.



01

Empieza el décimo aniversario de Gesad

‘Diez años ayudándote a ayudar’. Con estas palabras a modo de resumen *Gesad*, el sistema de gestión líder para empresas del sector de atención domiciliaria, cumplía su décimo aniversario y daba el pistoletazo de salida a un año repleto de acciones para celebrarlo. **A lo largo de 2016 se sucedieron las muestras de agradecimiento hacia nuestros clientes**, no sólo por la confianza depositada en nosotros, sino también por la excelente labor que realizan a diario para mejorar la calidad de vida de otras personas.

02



03

Balance financiero y asamblea de socios

Grupo Trevenque presentó oficialmente la *Memoria Anual Corporativa 2015* ante proveedores, clientes y su asamblea de socios propietarios. **La compañía revalidaba así la confianza de todos tras mostrar con absoluta transparencia un balance económico-social muy solvente:** un ratio de solvencia del 1,4%, un incremento del 64,2% de su EBITDA, un volumen de negocio superior a los 6 millones de euros y un crecimiento del 9,2% de su plantilla de trabajadores.

Ideas Innovadoras

En el mes de abril organizamos a nivel interno entre todos nuestros trabajadores el tradicional Concurso de Ideas Innovadoras, que **en su cuarta edición volvió a sumar casi un centenar de proyectos orientados a mejorar la calidad** de los productos o servicios de la empresa, así como la del propio entorno laboral.



04

05

06

BI para el sector hortofrutícola

¿Cómo y por qué beneficia la tecnología de Business Intelligence a las empresas del sector hortofrutícola a la hora de mejorar su toma de decisiones estratégicas? Éstas y otras cuestiones fueron resueltas en el **evento de networking de la Costa Tropical organizado por AECOST**, al que acudimos como ponentes para explicar las ventajas de la Inteligencia de Negocio.

‘Súbete a la nube’

Tras ser homologados en marzo por Red.es para el **programa de ayudas cloud ‘Súbete a la nube’** y tras **una frenética campaña de difusión a nivel nacional**, llegamos al mes de junio exhaustos tras sembrar la que será una de las cosechas más importantes de la compañía en 2017: **ayudar a decenas de pymes y autónomos** a transformarse digitalmente con su migración a soluciones cloud.



red.es



Libros México

El software de gestión para librerías de *Grupo Trevenque*, *Geslib*, concluyó su integración con 'Libros México.MX': **la comunidad online de difusión de la lectura más importante de México**. Esto permitió que nuestros clientes libreros de ese país pudieran **acceder a dicha plataforma digital e importar automáticamente toda la información bibliográfica**, facilitándoles así el acceso a una herramienta de trabajo muy valiosa.



07

Nueva tienda online del Museo Thyssen

En pleno mes de julio el Museo Thyssen de Málaga presentó en sociedad su nueva tienda online, cuyo desarrollo fue llevado a cabo íntegramente por el equipo de Soluciones Web de *Grupo Trevenque*, a quien felicitó expresamente la dirección de la pinacoteca por el excelente trabajo realizado. Se trata de **un e-commerce atractivo y funcional que permite acceder a un amplio catálogo de productos y servicios** relacionados con su colección de arte.

08



09

Nace GeslibOne, 'un pequeño muy grande'

La 'vuelta al cole' trajo consigo la ilusión de **lanzar al mercado un nuevo producto para el sector editorial**. Se trata de *GeslibOne*, un software de gestión **especializado en librerías y papelerías pequeñas**, cuyas necesidades tecnológicas son las mismas que la de un negocio más grande pero no así su capacidad económica. Aprovechamos así experiencia y conocimiento para crear este sistema a su medida. Dicho lanzamiento se vio reforzado, además, con **el estreno del nuevo canal de comunicación privado #YoHabloGeslib**.

#TrevenqueTeam

No queríamos esperar a que llegase el XXV aniversario en 2017 para **convertir a los trabajadores de la empresa en protagonistas de su historia**. Por eso iniciamos en octubre el proyecto #TrevenqueTeam: una sucesión de micro-videos mensuales en los que **ponemos voz y rostro a cada empleado**. ¿En qué consiste su trabajo? ¿Qué es lo que más le gusta de Grupo Trevenque?



Un evento de cine

Celebramos la tradicional reunión anual de empresa, que bajo el lema **‘Compañeros de película’** y ambientada en la temática del cine, fue **un evento pensado y por y para los trabajadores, a quienes se les agradeció su esfuerzo, dedicación y compromiso**. También fue el punto de partida de un intenso programa de actividades para el XXV aniversario.

10

11

12

FILicidades a todos los profesionales del libro

Como ya es tradicional en el mes de noviembre desde hace nueve años, asistimos a la **Feria Internacional del Libro de Guadalajara**, el mayor evento editorial de habla hispana del mundo que cumplía precisamente su **30 aniversario**. Una efeméride muy especial que tuvimos la posibilidad de celebrar y compartir con todos los profesionales del mundo del libro de Latinoamérica, con quienes afianzamos nuestro compromiso y **debatisimos sobre el futuro tecnológico del sector editorial**.



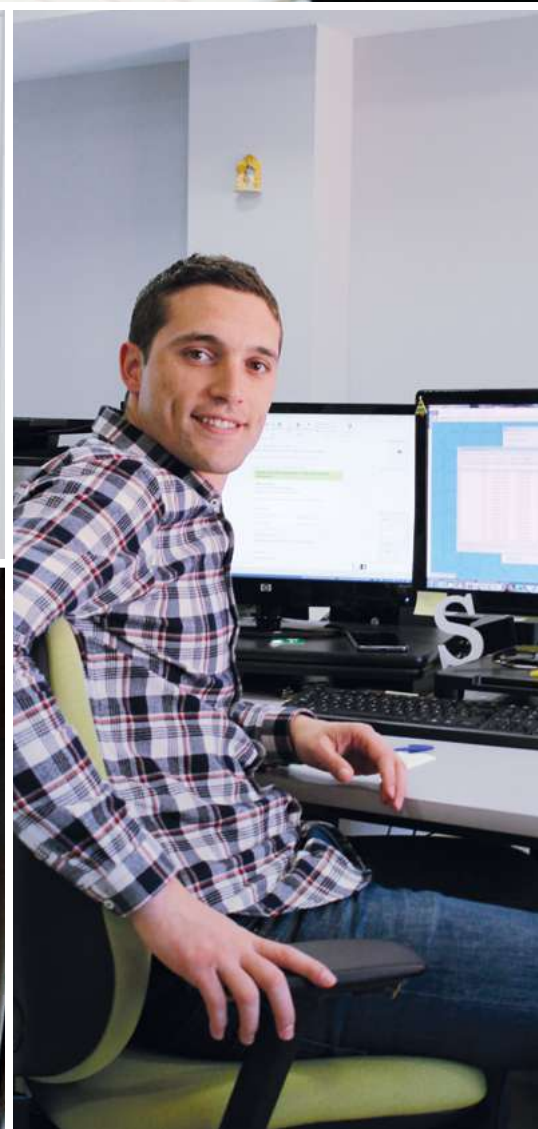
2016 en imágenes

“Somos
la memoria
que tenemos
y la respon-
sabilidad que
asumimos”

José Saramago

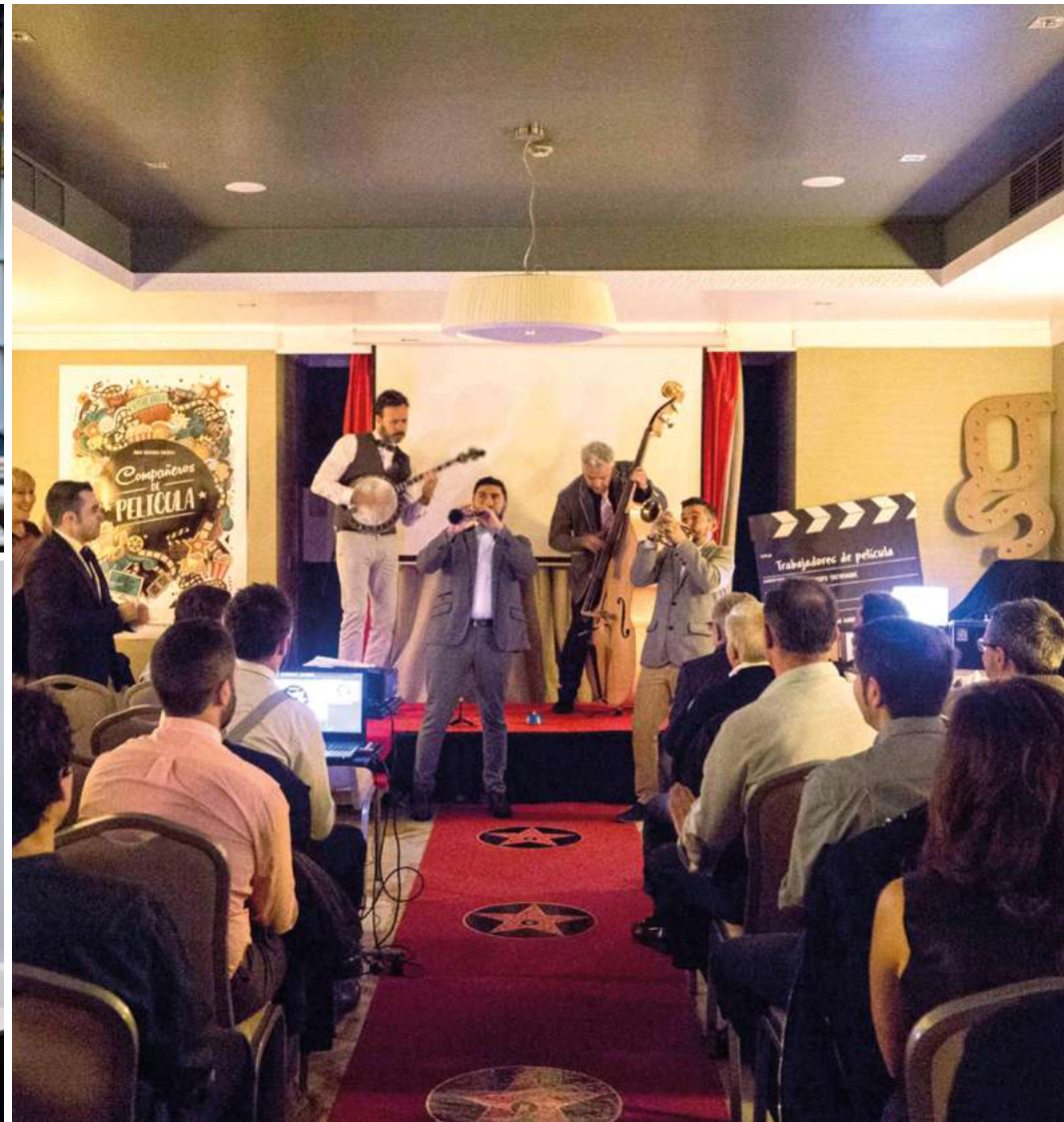












Crece contigo

Gracias por confiar en Grupo Trevenque

Sede Central

Camino Bajo de Huétor 150
18008 Granada
T (+34) 958 183 030

Sede Costa del Sol

Palma del Río 19
29004 Málaga
T (+34) 951 164 907

Sede CCA

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

Sede Sevilla

Parque Empresarial Arte Sacro (PEASS)
Avenida Ingeniería s/n, nave 19
41015 Sevilla
T (+34) 954 870 108

Sede Valladolid

Calle Unión, 11 bajo
47005 Valladolid
T (+34) 900 844 446

Sede Latinoamérica

Av. Álvaro Obregón 270
Colonia Condesa Delegación Cuauhtémoc
06140 Ciudad de México
T (+52) 55 12534938 Ext. 350