



20
14

2014

Memoria Anual

Título original

Memoria Anual Grupo Trevenque 2014

Autor

Grupo Trevenque

Redacción y revisión

Miriam Millán

Diseño y maquetación

Sergio Páez

1º edición, junio 2015

Copyright Grupo Trevenque

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



Carta del director

Me corresponde, un año más, daros la bienvenida a la Memoria Anual Corporativa de *Grupo Trevenque*. Es muy complicado ser original cuando se sigue siendo fiel a los mismos valores y principios. Pero en 2014 hemos logrado lo segundo sin renunciar a lo primero. ¿Cómo? Perseverando en nuestro objetivo de **acercar la tecnología a las empresas**, a nuestros clientes, ayudándoles a sacarle el máximo rendimiento posible en cada momento. Teniendo en cuenta la vorágine evolutiva del sector TIC, eso sólo es posible a través de la **innovación** y la **dedicación**.

Para ello hemos empleado más de 9.000 horas a formación interna en I+D y hemos vuelto a generar empleo, superando el centenar de profesionales altamente cualificados y cuyo grado de compromiso e implicación les permite, además, llevar a cabo sus tareas con **humildad** y **honestidad**: dos exigencias de *Grupo Trevenque*.

En este sentido, quiero destacar también una palabra de la que llevo hablando mucho durante todo el 2014: **cooperación**. En *Grupo Trevenque* queremos que sea ésta la que presida nuestras acciones, dando así la espalda a la manida competitividad tan de moda en el mundo de los negocios. Perseguimos y, por tanto, trabajamos para tener equipos que cooperen, no que compitan entre sí. Pero no ya sólo de forma interna, sino incluso con nuestros supuestos competidores, siempre que ello redunde en beneficio para nuestros clientes. Porque no podemos olvidar que es la cooperación los que nos distingue como especie.

Pero hay más palabras que subrayar en 2014. Ha sido, sin duda, el año de la **consolidación**. Hemos cerrado el mejor ejercicio de la historia de *Grupo Trevenque* con un volumen de facturación, -cercano a 6 millones de euros- que nos empieza a producir cierto vértigo, pero que al mismo tiempo nos estimula a seguir trabajando con **prudencia** y **determinación**. Es la evidencia numérica de que el éxito que soñábamos es ya una realidad incuestionable.

Durante el pasado año todos los departamentos que conforman nuestro equipo han mejorado sus ratios, en especial, aquellos relacionados con actividades y servicios de *Cloud Center Andalucía*. Que hayamos logrado ganar la confianza de Covirán a todos los niveles significa para *Grupo Trevenque* no sólo una **satisfacción** y el cumplimiento de un reto, sino el hecho más destacable técnica y económicamente de 2014. Que la primera cooperativa agroalimentaria de España y Portugal, con más de 3.200 puntos de venta, haya confiado su **seguridad** tecnológica en nosotros ha hecho

posible, entre otras cosas, que inversiones planteadas para un periodo de tiempo mayor hayan tenido que acometerse de manera inmediata para poder seguir creciendo.

Por otra parte, desde el punto de vista productivo, quiero también destacar el importante avance que estamos logrando como consultores y desarrolladores especializados en aplicaciones de comercio electrónico. Tras decidir presentarnos en junio a la convocatoria del *Programa Mentoring III de Red.es*, hemos logrado ser la empresa homologada por el Gobierno más elegida por las pymes del país para tutorizar y desarrollar sus proyectos de e-commerce. Un hecho que reafirma a esta apuesta como una de las claves estratégicas de nuestro **crecimiento**.

También hemos de felicitarnos por haber logrado estabilizar nuestra última apuesta por el I+D: *Gesedi*, un sistema de gestión desarrollado específicamente para editoriales y distribuidoras de libros, y que nos afianza como líderes nacionales absolutos en software editorial. A lo largo de 2014 los primeros clientes del sector han empezado a beneficiarse de sus novedosas características.

Finalizo con un apartado de agradecimientos que ni quiero ni puedo obviar. Porque no es razonable pensar que el **éxito** de un proyecto como el de *Grupo Trevenque* está justificado sin todos los actores que participan directa e indirectamente en nuestra actividad diaria. Gracias, por tanto, a todos los profesionales que están o han estado colaborando con nosotros a lo largo de estos años, pues son ellos los verdaderos merecedores de lo conseguido hasta la fecha. A los que todavía no lo han hecho os animo a que lo intentéis; esta empresa siempre estará dispuesta a contar con personas entusiastas y honestas. Y, por supuesto, siempre dar las gracias a nuestros clientes por haber depositado su **confianza** en nuestro trabajo. Seguiremos perseverando para no defraudarles.

Un saludo,



Juan Ramón Olmos Vico
Presidente Director General



Índice

| | |
|--------------------|----|
| Carta del director | 5 |
| Somos | 6 |
| Hacemos | 24 |
| Timeline | 52 |
| 2014 en imágenes | 56 |

Somos

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

| | |
|---------------------|----|
| Órganos de Gobierno | 8 |
| Experiencia | 10 |
| Tecnología | 12 |
| 360 grados | 14 |
| La nube | 16 |
| Expansión | 18 |
| Valores | 19 |
| Equipo humano | 20 |
| Responsables | 21 |
| Objetivos | 21 |
| Calidad | 22 |

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

Órganos de Gobierno

Somos un modelo de dirección ágil pero participativo. Porque estamos convencidos de que sólo a través de la pluralidad de experiencias, el debate y el consenso se logra una gestión que genere tanto bienestar como eficacia

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 el 100% 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, compromiso, exigencia y humildad** a su trabajo y toma de decisiones.

El 100% 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 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 todas aquellas 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 nueve 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 cada trimestre. En todas éstas 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 trabajadores de un modo organizado y departamental.

Reuniones mensuales y trimestrales a modo de refuerzo mejoran la comunicación interna

*Comité de dirección



Juan Ramón Olmos
Director General



Buenaventura Porcel
Director de Factoría de Software



Pedro Alberto Caparrós
Director de Cloud Center Andalucía



José Fernando López
Director Financiero



José María Prados
Director Comercial y Marketing



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

Somos experiencia

Grupo Trevenque es una compañía de Granada con 23 años de trayectoria en el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Atraemos el talento profesional

- Calidad e innovación son los pilares de nuestra actividad diaria
- Atendemos a 1.200 clientes de 18 países desde nuestras 5 sedes físicas
- En 2012 construimos el Data Center más innovador de Andalucía



Líderes nacionales en producción de software editorial y de servicio sociosanitario

Grupo Trevenque resulta del esfuerzo continuado durante más de dos décadas de trabajo y de la fusión de empresas estratégicas en áreas especializadas como sistemas de gestión o desarrollo web.

Más de dos décadas de trabajo e innovación nos han permitido evolucionar y adaptarnos a las nuevas exigencias del mercado, acercando así a las empresas la tecnología que han necesitado en cada momento. Dicha evolución también ha hecho posible ampliar, diversificar y personalizar nuestro portfolio de servicios y productos.

De este modo, aunque los inicios y la trayectoria posterior nos han consolidado como la **empresa líder en España en producción**

de software editorial y de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), actualmente somos capaces de ofrecer un **servicio tecnológico integral a 1.200 clientes de 18 países**.

Las distintas áreas de negocio, sumado a las líneas de colaboración establecidas con partners y entidades públicas y privadas, nos permite **responder a cualquier necesidad que pueda tener una empresa en el ámbito TIC**: desde infraestructura a sistemas de gestión o consultoría de negocio.

Adaptación continua a las exigencias del mercado



1186
clientes satisfechos

18
países



horas formación I+D
9000

51%

crecimiento en Latinoamérica 2014



102
trabajadores

5,8
millones
facturación 2014

3500
seguidores en redes sociales



g+20
años sector TIC

12
partners tecnológicos

5
sedes

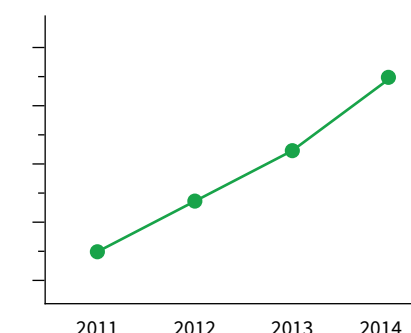


2012

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

42%

Es el porcentaje de crecimiento en facturación que hemos tenido en sólo en cuatro años



Inversión + Estrategia = crecimiento

La ejecución de inversiones estratégicas y la apuesta por dar continuidad a dichos proyectos es sinónimo de crecimiento a medio plazo. Así lo corroboran nuestras cifras después de que en 2012 pusiéramos en marcha *Cloud Center Andalucía*, que con una consignación superior a los 3 millones de euros, se alza como el proyecto más ambicioso de *Grupo Trevenque*.

Pero el esfuerzo llevado a cabo para hacer realidad CCA con el apoyo de instituciones públicas y entidades financieras, ha retornado en forma de beneficios a la empresa, cuya facturación ha aumentado un 42% desde 2010 a 2014. Esto nos permite encarar los próximos cuatro años con una posición fortalecida para seguir creciendo en áreas decisivas del futuro TIC empresarial, como lo son las herramientas de Business Intelligence y los servicios de cloud computing.

Somos tecnología

Ofrecemos a las empresas soluciones TIC avanzadas que den respuesta integral a unas necesidades cada vez más complejas en un contexto económico cada vez más exigente



Desarrollamos el modelo de negocio que realmente necesitan nuestros clientes

La tecnología es el botón a pulsar para ser más eficientes, competitivos e innovadores.

Todos los agentes socioeconómicos coinciden en asignar a las TIC el papel protagonista a la hora de abordar una transformación necesaria para seguir creciendo.

Por eso, en *Grupo Trevenque* **acercamos la tecnología a las empresas**. Esa ha sido nuestra misión desde hace 23 años y sigue siéndolo. La clave de que le podamos dar continuidad a dicho objetivo y, además, con éxito, es **desarrollar el modelo de negocio que realmente necesitan** nuestros clientes, con

independencia de cuál sea su volumen de facturación o el sector al que se dediquen. Porque el conocimiento no es nada sin **el compromiso de querer hacer las cosas bien y la responsabilidad de lograrlo**.

Para ello, ofrecemos a las empresas soluciones avanzadas que den respuestas integrales a necesidades cada vez más complejas en un contexto cada vez más exigente. Sí, **somos especialistas en mejorar el futuro de las empresas**. Y eso sólo es posible desde el acompañamiento de principio a fin en todo el proceso de tecnificación.



Ahorro y eficiencia

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



Productividad

Las empresas que aún sin pertenecer al sector TIC incorporan dichas tecnologías a su actividad son hasta un 50% más productivas. Un beneficio derivado, entre otros factores, de que puedan dedicarse en exclusiva al núcleo de su negocio.



Innovación y desarrollo

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

Te acompañamos en tu viaje tecnológico hacia el éxito



Consultoría

En esta fase del viaje nos ganamos la confianza de la empresa preguntándonos junto a ella: ¿Qué necesita realmente? Un equipo de consultores le ayuda a **diagnosticar sus necesidades reales** y le indica aquellas soluciones TIC que mejor se adapten a su estrategia de negocio, perspectivas de crecimiento, presupuesto e identidad. De este modo, ayudamos a la empresa a incrementar sus ventajas competitivas.



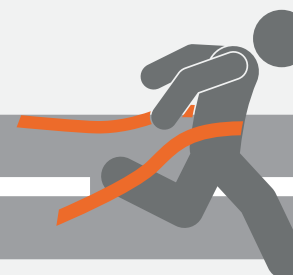
Desarrollo

Un equipo de más de 100 profesionales comprometidos con la continuidad del tejido empresarial va de la mano de las compañías en el que entendemos que es el trayecto más complicado del viaje. ¿Cómo? **Implantando cualquier tipo de solución tecnológica y adaptando su desarrollo a la gestión diaria** de la empresa. Así, podrá acceder a la tecnología que estaba esperando en los plazos comprometidos pero sin procesos traumáticos que entorpezcan el trabajo en vez de agilizarlo.



Soporte y mantenimiento

El viaje no acaba con el acceso a la tecnología. El papel de *Grupo Trevenque* tampoco. Por eso 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 el camino.



ELLOS YA VIAJAN CON NOSOTROS

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

Somos 360 grados

Dos décadas en continuo proceso de mejora e I+D nos permite en la actualidad ofrecer un servicio tecnológico integral

Nuestro portfolio de servicios y productos se sustenta en tres grandes pilares: **Factoría de Software, Infraestructuras y Comunicaciones e Inteligencia de Negocio**, cada uno de los cuales contiene, a su vez, múltiples líneas de negocio cuyo desarrollo se realiza de manera transversal.

Nos adaptamos a las necesidades que tiene cada sector productivo, entendiendo, por ejemplo, que las particularidades del sector sociosanitario en cuanto a gestión de activos humanos o la

estacionalidad del trabajo no son las mismas que las que pueda tener el sector hortofrutícola o retail. De ahí que planteemos soluciones globales pero a partir de demandas concretas.

Sin embargo, no afrontamos el desarrollo y mejora de nuestros servicios de manera aislada o excluyente, sino que nuestro objetivo es **sumar ventajas competitivas y optimizar los recursos**, tanto los propios como los de nuestros clientes, sin renunciar en ningún caso a los parámetros de **innovación, calidad y cercanía**.



Factoría de software

Se divide en dos líneas claramente diferenciadas. Por un lado, los **sistemas verticales de producción propia** dedicados al sector editorial (*Geslib* y *Gesedi*) y sociosanitario (*Gesad*), con los que somos líderes del mercado a nivel sectorial y un referente para cientos de empresas que nos confían su sistema de gestión. Por otra parte, un equipo de más de 15 profesionales conforman el departamento de **Desarrollo Web**, especializado en proyectos a medida, web editorial, comercio electrónico, app mobile e Intranet.

Infraestructuras y comunicaciones

Este área se sustenta en los servicios que se ofrecen desde nuestro *Cloud Center Andalucía* – **el centro de datos más innovador y de mayor capacidad del sur de España**– y en los del departamento de soporte técnico, cuyo trabajo abarca desde las copias de seguridad y la recuperación de desastres, hasta el teletrabajo y la movilidad empresarial o la organización y desarrollo técnico de grandes eventos de cobertura internacional.



Inteligencia de Negocio

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

- Business Intelligence:** Un equipo de consultores emplea la mejor tecnología de análisis de datos del mercado, *Qlik View* y *Qlik Sense*, para ayudar a las compañías a sacar el máximo partido de la información que obtiene de múltiples fuentes de datos, interpretándola y convirtiéndola en decisiones acertadas que den respuesta fiable a preguntas y necesidades concretas.
- Soluciones ERP:** Somos partner de *SAP Business One* y *Primavera BBS*, sistemas de gestión estratégicamente posicionados, si bien nuestro equipo de consultoría destaca por su capacidad de análisis para determinar qué sistema necesita realmente la empresa y cómo implantarlo de manera gradual y personalizada en función de su actividad y volumen de negocio.
- Consultoría de Negocio:** Un plan estratégico adecuado de los sistemas de información aporta a la empresa un enorme potencial a la hora de generar eficiencia, crecimiento y valor de negocio. Nuestro equipo de consultores, tras analizar y determinar las necesidades tecnológicas reales de cada empresa, le ayudará a esa correcta planificación de la infraestructura IT y a su puesta en marcha, alineando los objetivos del departamento informático con los de negocio.

Somos la nube

El proyecto más ambicioso y estratégico de Grupo Trevenque se llama Cloud Center Andalucía: el centro de datos neutro de mayor capacidad (hasta 5.000 servidores), seguridad e innovación del sur de España

80%

de ahorro energético
... y un 64% en inversión TIC a cinco años.

1000

empresas de 12 países
... como Covirán, Eulen o Puleva Biosearch.

Por **ahorro, conectividad, eficiencia y seguridad**. *Grupo Trevenque*, consciente de que la ‘nube’ ofrece ventajas competitivas a las que las empresas ya no pueden renunciar, puso en marcha en 2012 su proyecto más ambicioso: *Cloud Center Andalucía*.

Se trata del centro de datos neutro de mayor capacidad (hasta 5.000 servidores físicos) e innovador del sur de España, en el que ya se da servicio a más de 1.000 empresas de 12 países y en el que se alojan grandes compañías nacionales como Covirán, Eulen o Puleva Biosearch. CCA ofrece a las empresas las **máximas condiciones de seguridad para albergar, gestionar y acceder a su información desde cualquier**

lugar y a cualquier hora. Conectividad 100% que redundando en **eficacia y productividad**. Esto es posible gracias a nuestra oferta de servidores dedicados, servidores virtuales privados, housing e internet para empresas.

Ubicado en un búnker y con medidas de seguridad ‘antidesastres’, asegura un **servicio Non Stop, sin cortes ni incidencias**, lo que aumenta las oportunidades de negocio de las empresas, que además de ahorrar hasta un 80% en consumo energético, pueden adaptar el caudal y la capacidad de sus servidores en función de las necesidades que tengan en cada momento.



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



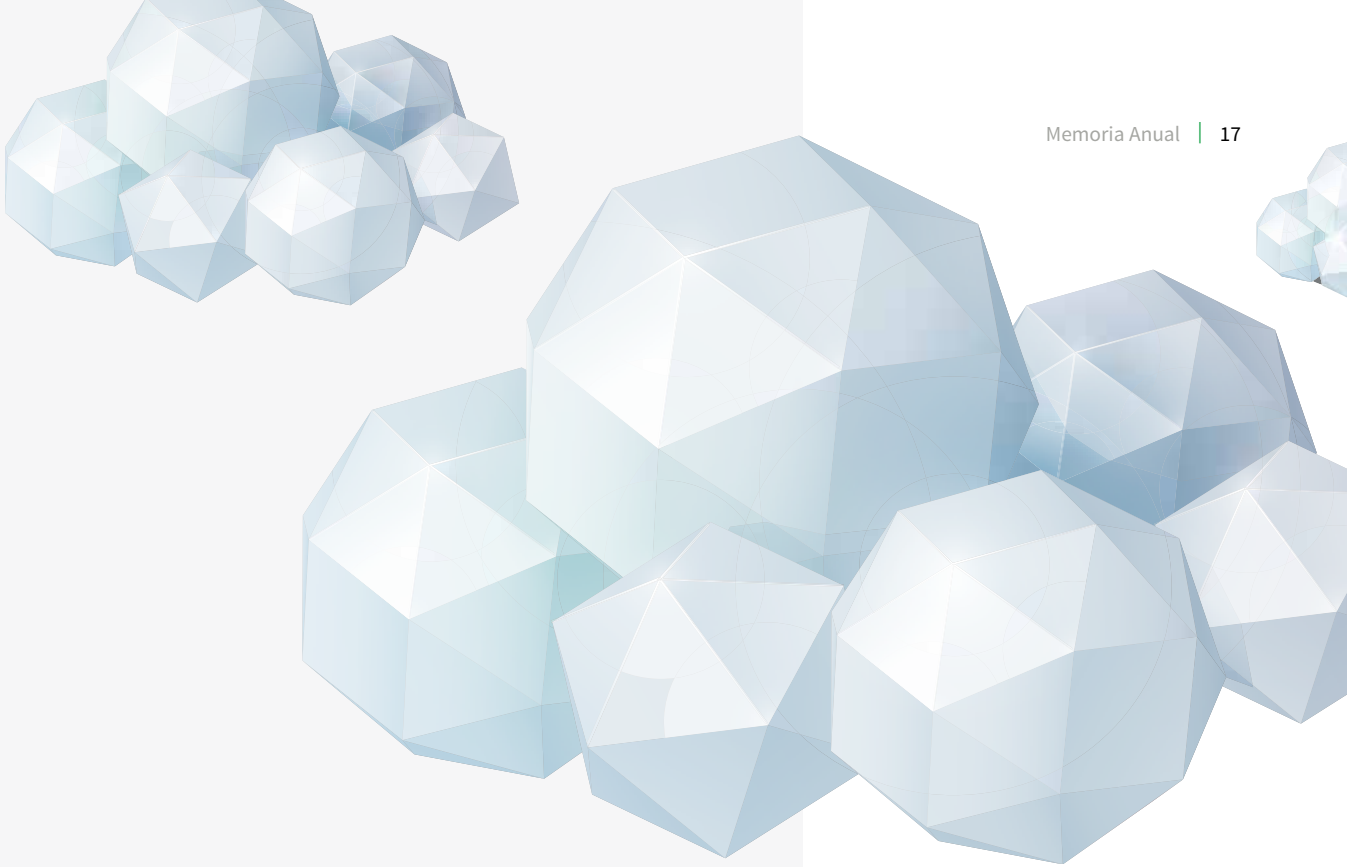
Radio-enlace
Internet profesional para empresas a través de radio-enlace. Un servicio que permite estar siempre conectados, sin problemas, ni fallos, ni cortes y con un caudal 100% simétrico y a la medida de cada cliente.



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



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



Ahorro

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



Seguridad

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

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



Eficacia

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

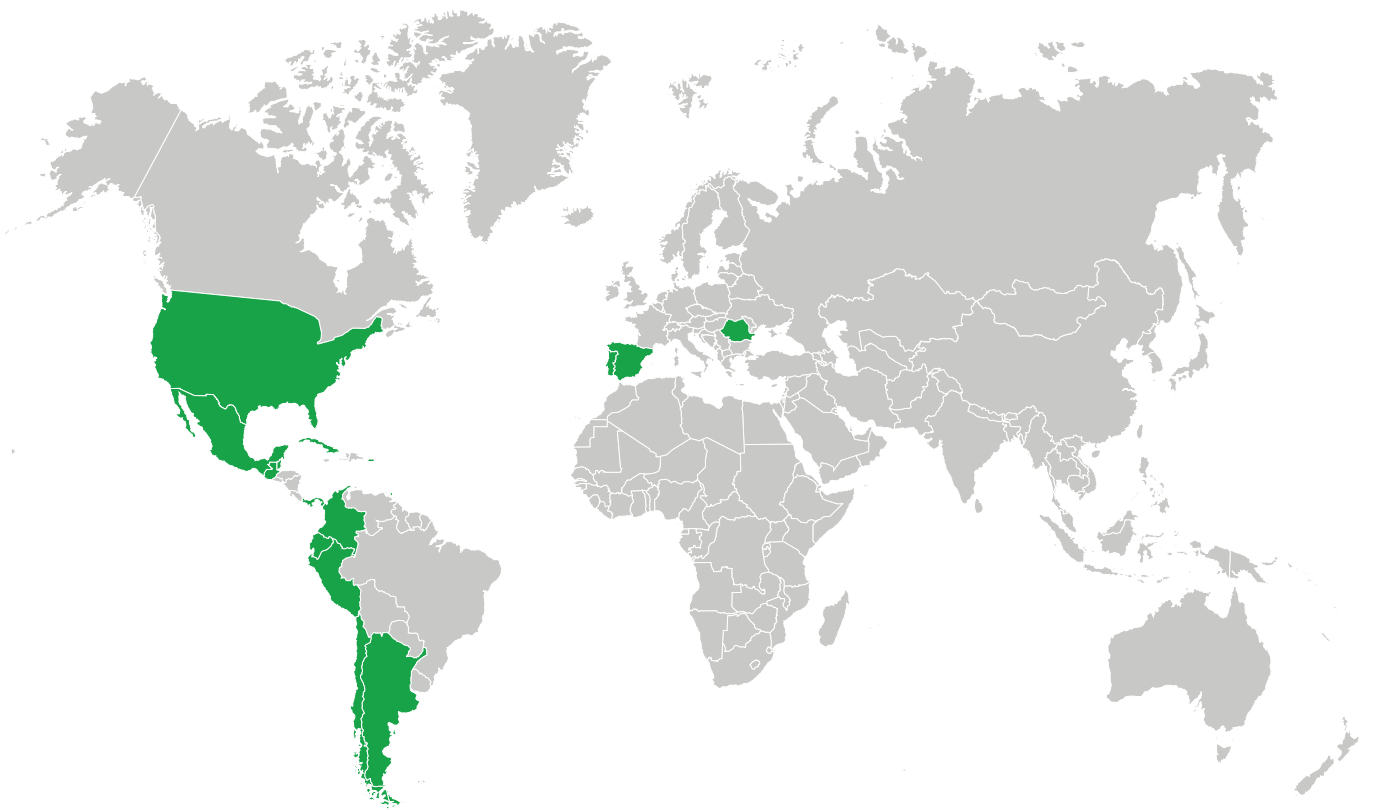
Esta ventaja competitiva también resulta de la inmediatez que aporta acceder a los datos de tu empresa desde cualquier lugar y a cualquier hora, así como del **uso de las herramientas tecnológicas más innovadoras** sin necesidad de perder tiempo en formación y complejas configuraciones.

La nube en 5 pasos

1. Solicita nuestra consultoría sin compromiso
2. Analizamos las necesidades reales de tu empresa y proponemos la mejor solución
3. Establecemos los plazos y procesos de implantación para no entorpecer la actividad diaria
4. Damos una atención personalizada antes, durante y después de la migración a la nube
5. Incorporamos automáticamente todas las innovaciones TIC que salgan al mercado

Somos expansión

Grupo Trevenque opera en todo el territorio nacional con sedes físicas en **Granada, Madrid y Valladolid**, que se suman a la de **México DF**. Desde el país azteca damos cobertura a clientes de 15 países de Latinoamérica



| | |
|---------------------|---|
| 📍 GRANADA - CENTRAL | Camino Bajo de Huétor, 150. 18008 Granada. T (+34) 958 183 030 |
| 📍 GRANADA - CCA | Calle Pago de Cambea, nave 13. Parque Empresarial Cortijo del Conde, Polígono Sur. 18015 Granada. T (+34) 958 018 018 |
| 📍 VALLADOLID | Calle Unión, 11 Bajo. 47005 Valladolid. T (+34) 900 844 446 |
| 📍 MADRID | Calle Miguel Yuste, 11. 28037 Madrid. T (+34) 900 844 446 |
| 📍 MÉXICO MÉXICO DF | Av. Álvaro Obregón, 270. Colonia Roma Norte. 06140 México DF. T (+52) 55 12534938 Ext. 350 |



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 copilotos en su viaje tecnológico

Ese ha sido nuestro equipaje a lo largo de estos años. Un trayecto en el que el ‘combustible’ que ha puesto en marcha el motor de *Grupo Trevenque* ha sido su equipo humano: un centenar de profesionales altamente cualificados que trabajan por y para la empresa, convencidos de que **el crecimiento sólo es posible a partir de la fidelización** de los clientes. Esa lealtad se logra alcanzando un nivel de satisfacción muy elevado, lo que a su vez se consigue a

través de valores como la **honestidad**, la **humildad**, el **respeto** y el **trabajo concienzudo, profesional y constante**. Objetivos que, un año más, hemos vuelto a secundar apostando por la **gestión del talento interno** y la **excelencia en la atención al cliente**. Para ello, aplicamos la cadena servicio-beneficio en la que se relaciona las ventajas obtenidas por la empresa con el grado de satisfacción mostrado por trabajadores y clientes.



Somos equipo humano

Grupo Trevenque es la suma de 102 profesionales de alta cualificación comprometidos con su trabajo

En *Grupo Trevenque* estamos plenamente convencidos de que el sustento de cualquier compañía es su activo humano. En nuestro caso, lo conforman **102 trabajadores de alta cualificación, de una media de edad de 39 años y de los que el 90% tienen un contrato indefinido**. Además, que seis de cada diez empleados lleven más de 6 años en la empresa y el 38% más de diez, evidencia el grado de cohesión y solidez de *Grupo Trevenque* a nivel de recursos humanos.

Pero también manifiesta que hemos apostado por la satisfacción de nuestros trabajadores en aspectos que trascienden a lo económico. Es lo que nos gusta llamar ‘salario

emocional’ y que redunda en beneficios en cuanto a conciliación laboral y familiar, flexibilidad horaria, la reducción de jornada en verano, acceso a formación gratuita, etc.

En definitiva, todo aquello que contribuya a establecer **un espacio de trabajo y de convivencia amable y cómodo**, donde los empleados puedan desarrollarse también a nivel personal, aumentando así su nivel de implicación y satisfacción.

La existencia de un manual de bienvenida para los nuevos trabajadores y de un **Código de Conducta Interno** favorece el cumplimiento de estos valores: estandarte de nuestra gestión de recursos humanos.

‘Salario emocional’

Apostamos por la satisfacción de nuestros trabajadores favoreciéndoles la conciliación familiar y el desarrollo personal.



Reunión Anual Corporativa y jornadas de convivencia

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

Somos responsables

Conscientes de la necesidad de retornar a la sociedad buena parte de lo que nos aporta, aplicamos políticas de RSC orientadas a crear un entorno más amable



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

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

Somos objetivos

Queremos ser mejores cada día y el crecimiento sólo es posible a partir de la innovación. Para alcanzarlo trabajamos de acuerdo a una serie de objetivos estratégicos coherentes con nuestra misión, visión y valores

- 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

Garantizar el mejor servicio sólo es posible a través de la exigencia y el control exhaustivo de los procesos de trabajo. La confianza de nuestros partners internacionales y las certificaciones de calidad así lo acreditan

Comprometidos con la calidad

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

La calidad del servicio no sólo ha de venir acreditada por la profesionalidad y actitud de los trabajadores. Que lo certifiquen las normativas correspondientes aporta un plus de **tranquilidad** a nuestros clientes. En este sentido, en *Grupo Trevenque* **trabajamos continuamente en la creación de protocolos y procesos verificados** que nos permitan desarrollar nuestro trabajo de un modo más eficiente y **garantizar el mejor servicio posible** a nuestros clientes. 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, Panasonic, SAP, Dell, HP, VMware o Citrix**, entre otros.

 En 2014 se han incorporado 3 nuevas certificaciones

Algunos de nuestros partners y proveedores:



La importancia de gestionar con seguridad los datos e 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, así como minimizar los riesgos asociados a la seguridad de la información. 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 2014

| | |
|-----------------------------------|----|
| Sector editorial | 26 |
| Sector sociosanitario | 28 |
| Desarrollo web | 30 |
| Infraestructuras y Comunicaciones | 32 |
| Soluciones ERP | 34 |
| Business Intelligence | 36 |
| El contexto económico | 38 |
| Balance financiero 2014 | 41 |
| ¿Por qué hemos crecido en 2014? | 42 |
| ‘Radiografía’ 2010-2014 | 44 |
| Recursos humanos | 47 |
| Desarrollo de Negocio | 48 |

La confianza se basa en el conocimiento

2014 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

Factoría de software

Sector editorial

2014 agravó la crisis que atraviesa el mundo del libro. Pese a ello logramos crecer en este área un 15%, demostrando así que el salto definitivo de librerías y editoriales a la tecnología es vital para su supervivencia

Geslib, el software para librerías líder en España

Geslib es un sistema de gestión diseñado específicamente para la informatización de todos los procesos de una librería. Su desarrollo, a lo largo de 23 años, se ha realizado en **permanente colaboración con los profesionales del sector**, quienes han contribuido a determinar las necesidades reales de su negocio y, por tanto, la funcionalidad de este software, líder en España e implantado en 15 países de Latinoamérica.

Pese a que cada día cierran en nuestro país una media de dos librerías, lo cierto es que nuestra cuenta de resultados, no sólo se mantuvo, sino que registró un incremento porcentual del 15.4% respecto a 2013.

Este hecho obedece al aumento de instalaciones en el extranjero, pero también a que el porcentaje de clientes que se dan de baja por cierre de negocio es muy bajo. Esto evidencia que **la implantación de un sistema de gestión integral optimiza los recursos de la librería y contribuye a mejorar la calidad de su servicio**, fidelizando así a sus clientes. Son factores determinantes que indican, a su vez, que el salto definitivo del mundo del libro a la era tecnológica aporta **ventajas competitivas que minimizan el impacto de la crisis**.

Durante 2014 trabajamos en la **consolidación del soporte técnico** en España: un objetivo estratégico también para el mercado de América Latina, cuya facturación aumentó el pasado año un 51% en comparación con 2013. Cifra muy contundente que obedece a la apuesta de Grupo Trevenque por **seguir creciendo en los países de LATAM**, donde, desde la sede de México DF, prestamos **un servicio cercano y adaptado a las necesidades reales y a las normativas fiscales de cada país**, lo que sumado a la facturación electrónica, han sido factores claves en el proceso de expansión. Por otra parte, que la mayor y más rentable feria del libro en español se celebre en México ya dice mucho de lo que Latinoamérica significa para el mercado editorial hispanohablante: un sector estratégico. La presencia con stand propio por séptimo año consecutivo en la **28 Feria**

Internacional del Libro de Guadalajara (FIL), contribuyó a mejorar nuestro posicionamiento como referente tecnológico para el sector editorial. Pero este contexto de sinergias y oportunidades de negocio también sirvió para **celebrar nuestros primeros 15 años de presencia en LATAM**, cinco de los cuales con sede propia en la capital azteca. Una cifra que se repite, además, al contar el número de naciones en las que trabaja *Grupo Trevenque*. Un total de 15 países de los que 13 pertenecen a América Latina, siendo **México, Colombia y Ecuador** quienes ocupan el podio por número de clientes. Pero 2014 también ha sido el año en el que nuestro software especializado para empresas de distribución y producción editorial, *Gesedi*, daba sus primeros pasos después de un ejercicio, el de 2013, en el que su versión 'beta' de prueba obtuvo una exitosa acogida. Tomando como referente a *Geslib* y desarrollado con la experiencia acumulada de más de 20 años de estrecha relación con este sector, **Gesedi está llamado a convertirse en un producto estratégico de Grupo Trevenque** a corto y medio plazo. De hecho, el pasado año ya se realizaron un total de 12 instalaciones, en tanto que se inició la comercialización del producto en las modalidades de cloud y compra.

Sin embargo, aunque se haya iniciado su inserción en el mercado de un modo muy satisfactorio, **el principal esfuerzo inversor del departamento ha seguido centrándose en I+D**, desarrollando mejoras y actualizaciones que permitan adaptar el software a las nuevas necesidades del mercado editorial español y latinoamericano.



En 2014 hemos celebrado nuestros primeros 15 años de presencia en Latinoamérica y la apertura de nuevos proyectos en Panamá, Belice y Trinidad y Tobago.

Proyectos más relevantes

Central de Zaragoza

La implantación de *Geslib* en la **Librería Central de Zaragoza** ha sido el proyecto más complejo que afrontó el área de software editorial en España. A la dimensión de la empresa se sumaba las peculiaridades de su funcionamiento, el traspaso de información desde el anterior ERP y la exportación al resto de sistemas de la compañía. Un arduo trabajo de más de 12 meses de duración que culminó exitosamente en noviembre.

Latinoamérica

Han sido numerosos los proyectos que hemos llevado a cabo en Latinoamérica durante 2014, si bien destacaríamos por su envergadura el de **Beta Book Café**: una cadena de librerías sevillana a quien hemos acompañado en su proceso de internacionalización con la apertura de nuevas sedes en Panamá. Y en este país, junto a los de Trinidad y Tobago y Belice, hemos desembarcado también de la mano de **Inter-American Division Publishing Assoc. IADPA**: una cadena de librerías de Estados Unidos con sede en numerosos países americanos y a la que ayudamos en su proceso de informatización.

Por otra parte, hemos trabajado con una de las cadenas del sector más importantes de México: **Librerías Ghandi**, que nos ha confiado la consultoría de sus sistemas de gestión. También en México destacamos el proyecto de **Librería El Tercer Milenio**, así como el de **Fondo Cultura Económica** en Perú.

GT AMM

A lo largo de 2014 trabajamos en el desarrollo y perfeccionamiento de GT AMM: un sistema propio de **control técnico de las instalaciones de nuestros clientes**, como por ejemplo los sistemas operativos, revisión e instalación de nuevas versiones, estadística de atenciones de soporte, de solicitudes demandadas, noticias sobre nuevas funcionalidades, cursos de formación tematizados, entre otros.

Dicho sistema no sólo ha mejorado la calidad de nuestro trabajo diario, agilizando también los procesos, sino que, además, ha supuesto una cualificación en la comunicación con el cliente y en el servicio que se le presta.

Acciones internas de mejora

- Se han mejorado los **procedimientos de actualización** a clientes.
- Plan de reuniones y formación para mejorar la comunicación entre responsables de las distintas sub-áreas.

Buenaventura Porcel
Director Factoría de Software

"Nuestro principal esfuerzo inversor en 2014 se ha vuelto a centrar en I+D. Sólo así es posible estar en continuo proceso de mejora para desarrollar nuevas actualizaciones"

Factoría de software

Sector sociosanitario

Innovar en el desarrollo de nuevas prestaciones tecnológicas y facilitar su acceso a las pymes. Esta ha sido la clave de Gesad en 2014 para reforzar su liderazgo pese a los recortes de inversión pública en ayuda domiciliaria

¿Por qué Gesad mejora la calidad del servicio SAD?

- Porque **agiliza** la comunicación entre trabajadores sociales, cuidadores y usuarios, facilitando así el trabajo de un servicio que genera múltiples incidencias a lo largo del día.
- Porque permite un **control exhaustivo** de la presencia del trabajador en el hogar del usuario, lo que garantiza la prestación del servicio.
- Porque facilita a la empresa de ayuda domiciliaria la **gestión integral de todos los procesos de trabajo**, tanto a nivel administrativo como de recursos humanos.

Julio Galiano
Jefe Software sector sociosanitario

“La calidad del servicio es crucial cuando el objeto de trabajo es el cuidado de personas en situación de dependencia. De ahí la importancia de facilitar instrumentos tecnológicos que ayuden a todos los profesionales a prestar dicho servicio de un modo más ágil y eficiente”.

España es el cuarto país más envejecido del mundo y el segundo con más esperanza de vida después de Japón. Las previsiones, por tanto, no son rejuvenecedoras. En 2050, el 36% de los españoles serán mayores de 65 años: el triple que ahora. Pese a este aumento en el número de personas susceptibles de ser dependientes, la crisis ha hecho mella en los servicios sociales de nuestro país. El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) sufrió en apenas dos años (2011-2013) un **recorte inversor de 2.200 millones de euros**. El tijeretazo ha dejado en situación precaria a muchas micropymes que prestan el servicio y frenado la creación de otras nuevas, abocándolas a la economía sumergida.

A pesar de este contexto nuestro software vertical *Gesad* continúa siendo **líder de mercado en su sector**, afianzándose como un estándar de gestión que las administraciones solicitan en el pliego de condiciones para la concesión del servicio y que los profesionales demandan a nivel formativo. Una solidez (siete de cada diez empresas SAD usan este ERP) que ha permitido al

departamento contener el impacto de una crisis que, junto al hecho de haber tocado techo en el sector, nos ha obligado a **innovar y desarrollar nuevas prestaciones y modalidades que mejoren la calidad del servicio** y abran nuevas líneas de negocio.

Por ejemplo, durante 2014 trabajamos en consolidar la solución *Gesad Cloud*, que pone a disposición de las pymes la mejor herramienta tecnológica para su actividad a un coste muy reducido, al tiempo que *Grupo Trevenque* evidencia su compromiso como compañía RSC, democratizando a través de los **servicios cloud** el acceso al software sin necesidad de realizar grandes inversiones que la mayoría de pymes de este sector no pueden permitirse.

Pero esa responsabilidad social corporativa se ha manifestado de múltiples maneras desde nuestro departamento de software sociosanitario, que el año pasado consiguió un notable reconocimiento a nivel nacional por el desarrollo de una aplicación móvil gratuita que permite evaluar los niveles de dependencia y degeneración cognitiva.

Gesad Message

Se trata de *Gesad Message*, una especie de ‘whatsapp’ privado para las empresas del sector SAD que ya trabajan con el software de gestión *Gesad*. Su instalación permite a los coordinadores enviar mensajes instantáneos e individuales o masivos a cualquiera de los auxiliares y/o personas que forman parte del proceso de atención al dependiente, y poder comprobar si han recibido o no dicha información, cuándo la han recibido, si la han leído, si aceptan o rechazan la lectura del mensaje y ponerles una fecha límite para que confirmen su recepción.

El equipo de *Gesad* desarrolló a lo largo de 2014 un **sistema de mensajería instantánea** para dispositivos móviles Android que **permite a los trabajadores sociosanitarios comunicarse de manera más ágil, efectiva y cómoda**.



Gesad está presente en más de 120 empresas de SAD, 200 ayuntamientos y 10 diputaciones de 45 provincias, lo que supone la gestión de más de 160.000 usuarios del servicio.

Proyectos más relevantes

Gesad Time Control

Este módulo, que permite el control in situ de la presencia de los trabajadores al llegar al domicilio del usuario, ha seguido mejorando su desarrollo a través de dispositivos móviles. Una prestación que ha incrementado la calidad del servicio hasta el punto de que **las administraciones públicas competentes lo han incorporado como requisito indispensable para la subcontratación del servicio** a empresas externas. De hecho, ya está implantada en grandes ayuntamientos como los de Madrid y Barcelona, donde garantiza de un modo ágil y sencillo que el servicio se cumple sin incidencias en más de 25.000 domicilios.

CIVIS

Gesad logró el año pasado ser una de las pocas herramientas tecnológicas del sector SAD que se ha integrado con la plataforma web CIVIS que, impulsada por el Ayuntamiento de Madrid, permite a las empresas del sector **automatizar el flujo de información bidireccional que genera con la administración un servicio de necesidades tan particulares** como este: altas, bajas de usuarios, gestión de incidencias, etc. Esta integración, pese a la complejidad de CIVIS, supone para las empresas un aliciente a la hora de elegir a *Gesad* como su ERP.

Facturación electrónica

Durante 2014 se trabajó para adaptar el software a la nueva normativa que entraba en vigor en enero de 2015, según la cual las empresas proveedoras de organismos oficiales están obligadas a presentarles las facturas en formato electrónico. La adaptación de *Gesad* para la generación automática de la e-factura, su firma digital y presentación telemática en el portal habilitado para tal fin por la administración, ha supuesto un nuevo valor añadido para el software, en continuo proceso de mejora.

Indicadores de Dependencia

El departamento desarrolló de manera totalmente desinteresada la aplicación móvil ‘Índices de Dependencia’, que permite **evaluar la pérdida de memoria y otras funcionalidades cognitivas, previendo así la posibilidad de padecer Alzheimer o demencia**. La app, que se puede descargar fácilmente desde cualquier dispositivo móvil Android en la Marketplace de Google, incluye un total de 8 indicadores de evaluación empleados por los profesionales médicos y de trabajo social para medir el índice de dependencia de un usuario o paciente. El desarrollo de esta aplicación evidencia el afán de *Grupo Trevenque*, no sólo por acercar la tecnología a las empresas, sino por **investigar y desarrollar herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas** y el trabajo que desempeñan muchos profesionales para cuidarles y atenderles.

Acciones internas de mejora

- El departamento ha redimensionado su capacidad técnica, destinando más tiempo y recursos a la **investigación y desarrollo de nuevas prestaciones** para *Gesad*.

Factoría de software

Desarrollo web

Cantidad y calidad: así podemos resumir un año de intenso trabajo que nos ha posicionado como referente nacional en consultoría de marketing online y desarrollo de soluciones web para comercio electrónico

Las claves del éxito

- Tenemos una forma muy clara de abordar los proyectos y es trabajarlos como si fuesen nuestros. Para ello, adquirimos 7 compromisos y luego los cumplimos:
1. **Garantizamos** que sea publicado tal y como se ha definido y pactado desde el principio.
 2. **Cumplimos** los plazos de entrega.
 3. También cumplimos los requisitos consensuados **sin generar falsas expectativas**.
 4. Nos implicamos a fondo en el proyecto poniendo a disposición del cliente un **equipo multidisciplinar de amplia experiencia** en el sector.
 5. **Hablamos con franqueza** en todo el proceso de desarrollo. Sólo así es posible generar confianza.
 6. **Hacemos del éxito de nuestros clientes el nuestro propio**, de ahí el grado de interés en que todo salga perfecto.
 7. **Pensamos en todo momento en los usuarios finales** de la web, que son quienes realmente darán su aprobación final al trabajo bien hecho.

Para el departamento Web de *Grupo Trevenque* 2014 ha sido un año de intenso trabajo. **Medio centenar de nuevos proyectos** avala el posicionamiento de la compañía como expertos en desarrollo web a medida, en general, y comercio electrónico y marketing online, en particular. Además, a este notable volumen de actividad en cuanto a la creación de nuevas cuentas, hay que sumar el trabajo realizado a **clientes ya consolidados que siguen confiando en nosotros para darle continuidad a sus proyectos** con la mejora o implementación de servicios en sus páginas web.

2014 también ha sido el año de la consolidación de *Grupo Trevenque* como **expertos en desarrollo e implantación de soluciones de e-commerce**, logrando notoriedad a nivel nacional. Esto viene acreditado en gran medida por la **homologación oficial por parte del Gobierno** como consultores y desarrolladores para *Red.es* en el *III Programa de Mentoring en Comercio Electrónico* para pymes, después de la participación como consultores en la segunda edición de dicho programa. Una ambiciosa campaña de difusión y divulgación sobre esta subvención y las ventajas del comercio electrónico ha supuesto que seamos **la**

empresa homologada más elegida por las pymes nacionales para que tutorice y desarrolle su proyecto.

Por otra parte, cabe destacar también que 2014 ha sido el año en el que hemos consolidado la apuesta por la **incorporación de nuevas tecnologías y metodologías para el diseño y desarrollo de sitios web**. Esto nos ha permitido afianzar y generalizar en el departamento el uso de nuevos lenguajes de programación web, como es el caso de *Phyton*; nuevas tecnologías para el manejo de bases de datos, como *SQLAlchemy* o *SOLR*; y nuevas técnicas de diseño responsive orientadas a la adaptación de la web para su correcta visualización en dispositivos móviles.

Pese a que la crisis también ha afectado a este sector productivo, disminuyendo la inversión que acometen las empresas en el desarrollo o mejora de sus páginas web, lo cierto es que hemos sabido **incrementar un 24% nuestra facturación** respecto a 2013. La clave del éxito ha sido posicionarnos con un producto de muy alta calidad, distanciándonos así de competidores que ofertan desarrollos estándar sin valores diferenciales.



Afianzamos nuevos lenguajes de programación

Hemos apostado en 2014 por incorporar nuevas tecnologías y metodologías en desarrollo web



Un total de 291 empresas de toda España eligieron en 2014 a *Grupo Trevenque* para que a través del *Programa Mentoring III de Red.es*, tutorizaran y desarrollaran su proyecto ecommerce en 2015.

Proyectos más relevantes

Webedi

En 2014 hemos terminado el desarrollo del que está llamado a ser uno de nuestros productos web estratégicos para el crecimiento de la empresa. Se trata de **la única solución web pensada por y para editoriales**, ayudándoles a abrir nuevas líneas de negocio, promocionando su catálogo de libros tanto en España como en Latinoamérica.



e-Kalaiki

Implantación de un gran sistema de distribución y venta de libros electrónicos



Granadatur

Nuevo diseño del portal turístico del Ayuntamiento de Granada



La Pedrera

Tienda oficial de la Casa de la Pedrera en Barcelona



Il Gondoliere

Diseño del sitio web del restaurante italiano Il Gondoliere



Conasi

Diseño del ecommerce especializado en productos naturales.



Hotel Villa Oniria

Diseño del sitio web del Hotel Villa Oniria de Granada

Acciones internas de mejora

- Incorporación de jóvenes talentos con amplia experiencia.
- Consolidación de la estructura delimitada de equipos de desarrollo.
- Mejoras en el procedimiento de gestión de proyectos y comunicación con clientes.

Infraestructuras y Comunicaciones

Cloud Center Andalucía y el área de Servicio Técnico han demostrado su capacidad para afrontar y resolver con éxito grandes retos. La complejidad y repercusión de estos proyectos han supuesto un punto de inflexión

CCA, en continuo proceso de mejora

La reciente construcción del CCA siguiendo los máximos parámetros de innovación y seguridad no exime de un continuo proceso de mejora para seguir creciendo y siendo un referente. Por ejemplo, en 2014 la **mejora de los sistemas de climatización de las salas técnicas** nos ha permitido ampliar la capacidad de las mismas; y la **implementación de novedades en el sistema automático de extinción de incendios**, sumadas a las medidas ya existentes, elimina completamente cualquier amenaza que pueda dañar los equipos. También se ha realizado un esfuerzo inversor notable en la **adquisición de infraestructura** para el servicio de réplica que se instaló en Madrid.

En 2012 *Grupo Trevenque* emprendió su proyecto más ambicioso: *Cloud Center Andalucía*. Con una inversión superior a los 3 millones de euros, se trata del centro de datos más innovador y de mayor capacidad del sur de España. Desde sus instalaciones, ubicadas en un espacio estratégico de la ciudad por su fácil acceso a las comunicaciones, se controla toda la actividad de este área (Internet, servicio y soporte técnico), cuya facturación **creció en 2014 un 31%** respecto al ejercicio anterior. Un porcentaje del que se puede hacer una lectura más amplia que la de un crecimiento espectacular. Por un lado, evidencia que los servicios de computación en la nube ya no son el futuro, sino el presente de todas las empresas que quieren llegar a lo más alto a través de la eficiencia y la competitividad. En este sentido se han desarrollado **nuevos productos como servicios de backup online y VPN para empresas**. Y por otra parte, muestra a 2014 como un año de consolidación, pero al mismo tiempo de enorme proyección para seguir creciendo a corto y medio plazo.

Porque se acometieron con éxito **proyectos de gran envergadura**, tanto en facturación como en complejidad técnica, que han reforzado el posicionamiento de *Grupo Trevenque* en Granada y aumentado su notoriedad a nivel nacional, dando a conocer a un mayor número de clientes potenciales las ventajas de confiar su infraestructura y servicio TIC a una empresa como la nuestra. Así lo ha hecho, por ejemplo, la primera cooperativa agroalimentaria de España y Portugal, **Covirán**, que ha blindado su seguridad informática y la de sus 3.200

puntos de venta en *Cloud Center Andalucía*, o **Biosearch Life**, empresa líder en biotecnología nutricional.

También 2014 ha sido el año de los grandes retos en cuanto a la **organización técnica de eventos deportivos de élite y cobertura internacional** como el del Mundial de Baloncesto, cuya fase de grupos con la selección española tuvo lugar en Granada como sede anfitriona y en el que recibimos la mejor valoración de todos los servicios técnicos prestados en las distintas ciudades que acogieron el **Mundobasket**. Proyectos que nos han abierto la puerta a otros de idéntica magnitud y que nos han abocado, además, a la **mejora y creación de nuevas infraestructuras** que, a su vez, nos permitirán seguir creciendo al ritmo que demandan nuestros clientes. Por ejemplo, en 2014 invertimos más de 65.000 euros en la **torre de antenas**. Esto ha hecho posible que ampliemos la cobertura de radioenlace, mejorando así la calidad del servicio y aumentando el número de empresas a las que suministrar **caudal de internet**.

Incluso el departamento de **Infraestructuras Hardware y de Sistemas** se ha visto también beneficiado por esta inercia de grandes proyectos que nos han vuelto a colocar en una situación de ventaja competitiva en el mercado, por **economía de escala y por experiencia** en el proceso de consultoría a la hora de determinar las necesidades reales de una empresa. La **renovación del parque informático de Covirán, el Ayuntamiento de Granada y el Hospital Virgen de las Nieves**, ha supuesto una facturación superior a los 1,3 millones de euros: más del triple que en 2013.



El equipo técnico ha dedicado en 2014 más de 1.000 horas en formación, lo que ha permitido, entre otros logros, obtener las certificaciones oficiales de MCSSA Windows 2012, MSCE Private Cloud, CCA for Citrix y XenApp 6.

Proyectos más relevantes

Covirán

2014 tiene nombre y apellidos para CCA: el de la cooperativa de detallistas de alimentación más importante de la Península Ibérica y la segunda empresa del sector en puntos de venta (más de 3.200 supermercados).

Covirán, consciente de la importancia de hacer un uso eficiente y seguro de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha elegido a *Cloud Center Andalucía de Grupo Trevenque* para confiar toda su infraestructura TIC y blindar su seguridad.

“Porque apostamos por la innovación tecnológica en un escenario que nos proporcione plenas garantías y ponga a nuestra disposición profesionales altamente cualificados, sobre todo, después de haber creado **una ‘nube’ privada para disponer en tiempo real de todo el conocimiento de negocio de Covirán y nuestros 2.700 asociados**. Y esto demanda, obviamente, un nivel de seguridad extremo”, afirma para esta memoria Rafael Cortés, Director de Recursos y Finanzas de la cooperativa.

El proyecto, que ofrece también como medida de seguridad adicional una réplica de su CPD (Unidad Central de Procesamiento de Datos) en Madrid, se enmarca dentro del Plan de Continuidad de Negocio de Covirán, que exigía “una estrategia clara en materia de tecnología y comunicaciones, así como unas infraestructuras de hardware cada vez más complejas”, explica Rafael Cortés, que ha destacado en este sentido que “la propuesta de soluciones, innovación y experiencia de *Grupo Trevenque* ha sido determinante para elegirles como compañeros de viaje que satisfagan nuestros objetivos de **seguridad, inmediatez y alto nivel de servicio**”.

Pero Covirán también ha significado un punto de inflexión, un **reto** (acometer un proyecto muy complejo por su dimensión técnica) y un **éxito** en los resultados cosechados, generando un grado de satisfacción que le ha impulsado a solicitar una ampliación del servicio.

Mundial de Baloncesto

Jugamos en una posición clave para que la Copa del Mundo de Baloncesto situase a Granada en el podio de las ciudades con mayor visibilidad y éxito de organización. Y lo conseguimos. El proyecto, que contempló la **instalación y cobertura de toda la infraestructura de redes y distribución de acceso a Internet** en el Palacio de los Deportes durante la fase de clasificación por grupos, fue **el servicio técnico mejor valorado de todo el Mundial**, lo que mereció la felicitación expresa de la Federación de Baloncesto. Asumir este reto significó poner en marcha un dispositivo técnico y humano de máximo nivel, facilitando así el trabajo de miles de periodistas, operarios y voluntarios.

Acciones internas de mejora

- A lo largo de 2014 se han asentado los equipos de trabajo en las distintas áreas y puesto en marcha un **nuevo modelo de organización departamental** que ha permitido separar las tareas de gestión y organización técnica de las administrativas, optimizando así la actividad y el potencial de cada profesional.
- También se ha desarrollado un **nuevo sistema interno de gestión de incidencias técnicas**. Su sencillez ha permitido mejorar más si cabe el servicio de atención al cliente, así como ahorrar tiempo y recursos internos.

| Inversión Infraestructuras 2014 | |
|--|---------------------|
| Climatización Salas Técnicas | 47.722,34 € |
| Mejora Edificio | 7.769,25 € |
| Equipamiento Informático | 286.495,47 € |
| Sistema Automático de Extinción de Incendios | 36.353,19 € |
| Infraestructura de comunicaciones | 12.454,45 € |
| Torre de Antenas | 65.614,59 € |
| Total | 456.409,29 € |

Inteligencia de Negocio

Soluciones ERP

Movilidad, integración con el entorno Cloud y Sectorización. Son los tres pilares que sustentan el futuro más inmediato de los sistemas de gestión y al que hemos sabido adelantarnos para penetrar en un mercado muy exigente

¿Qué necesita realmente tu empresa?

La diferencia entre vender sistemas de gestión y proporcionar soluciones a las empresas radica en el acompañamiento, en buscar el ERP o desarrollo a medida que realmente necesita la compañía en función de su sector, volumen de negocio y estrategia de negocio.

En Grupo Trevenque ponemos a disposición de las empresas a un equipo de consultores que proporcionarán:

- Recomendaciones estratégicas y operativas para mejorar el rendimiento de la compañía.
- Asesoramiento estratégico para ayudar a los ejecutivos en sus procesos de toma de decisión.
- Actividades específicas de análisis de los procesos de la compañía para mejorar su efectividad.
- Aplicación de las mejores prácticas en tecnologías de la información.

Movilidad, Cloud Computing y Sectorización. Estos tres conceptos son fundamentales para entender el presente y futuro de los ERP o sistemas de gestión. Porque los tiempos cambian y con éstos la manera de consumir la tecnología y de dirigir una compañía. **Cada vez cobran más protagonismo factores como la accesibilidad, la inmediatez y la personalización del servicio y del producto.** Y a esta realidad se suma la necesidad de las propias empresas de agilizar su gestión diaria y optimizar los recursos que emplea para ello.

Así lo entendimos y así lo hemos trabajado en 2014. De hecho, esos tres conceptos son los que han estructurado el plan estratégico del área de Inteligencia de Negocio durante el pasado año.

Movilidad

Hemos reforzado al equipo técnico, incorporando a profesionales especializados y con amplia experiencia en el desarrollo de **aplicaciones móviles multiplataforma**, al tiempo que hemos llevado a cabo un ambicioso plan formativo para aumentar las competencias y conocimientos del equipo técnico en este ámbito. También realizamos un esfuerzo notable en materia de I+D+i para hacer más eficiente la producción de dichas aplicaciones, entrando así de lleno en el **mundo IOS**.

Cloud Computing

El sector de los ERP es consciente de las ventajas competitivas que aportan los servicios de computación en la nube. Nosotros

también, por eso hemos focalizado buena parte de la actividad formativa y productiva de 2014 en la **integración de aplicaciones cloud en sistemas de gestión**. Además, llegamos a un acuerdo con nuestro socio *Primavera* para ser **proveedor de soluciones de ERP** en *Cloud Center Andalucía*. Una línea de negocio en la que seguimos trabajando para definir los servicios que prestaremos a nuestros clientes en este sentido.

Sectorización

La verticalización o sectorización se consolidan como un valor diferencial a la hora de elegir un sistema integrado de gestión para la empresa. Las necesidades emergentes de cada industria han obligado a las compañías a desarrollar **nuevas prestaciones que respondan satisfactoriamente a los requerimientos específicos de cada sector**. Pero el trabajo vertical de un ERP demanda también la participación de consultores y especialistas que comprendan los procesos claves del negocio y que logren responder a esas necesidades concretas e individuales.

En este sentido, desde el área de producción y la de consultoría de negocio hemos trabajado conjuntamente **para determinar cuáles son esas especificaciones técnicas que demanda el mercado** para cada sector y así poder acometerlas. Por ejemplo, hemos seguido mejorando la funcionalidad de nuestro vertical para empresas de mantenimiento, *Primavera EAM*, incorporando **nuevos módulos para la gestión de partes de trabajo en dispositivos móviles y planificación de recursos**.



El 47% de las empresas tiene previsto migrar su software ERP a la nube en los próximos cinco frente al 35% de las compañías que quieren seguir manteniéndolo en sus propios servidores, según un estudio de Gartner.

Proyectos más relevantes

Infowork: Implantación de *SAP Business One*. Un proyecto de gran envergadura en el que hemos implantado *SAP* en el área financiera y tesorería, así como módulos específicos de Ventas, Logística y Radiofrecuencia, SAT y enlace con tiendas franquiciadas.

Castillo Confort e Inoxal: Implantación de *Primavera Profesional* y nuestro vertical de mantenimiento, cuyas funcionalidades ampliamos y personalizamos, aumentando así nuestro expertis en este sector.

Sulayr: Implantación de *Primavera Profesional* con un desarrollo a medida en el control de producción. Se trata una empresa internacional líder en el reciclaje de envases de plástico.

Grupo de Prado: Implantación de *Primavera Profesional* para esta compañía de gran expansión en el sector oleícola. El proyecto ha supuesto el desarrollo del ERP para el área de producción de su sede en Beja (Portugal) y la gestión integral del mismo para sus sedes de Córdoba y Sevilla.

Biosearch Life: Ampliación y mejoras en el proyecto *SAP*, centradas en la correcta aceptación del sistema, lo que ha reforzado la confianza del cliente en nuestro proceso de acompañamiento y fidelización.

Geseduc: Proyecto interno de investigación y desarrollo para incluir mejoras y optimizar los procesos, orientado a satisfacer las necesidades concretas de las empresas del sector formativo o que gestionan su propia formación interna.

Mejora del soporte técnico a clientes

En 2014 hemos realizado cambios importantes en la gestión del soporte técnico a clientes, incorporando herramientas que nos permiten dar dicho servicio con mayor rapidez y calidad. Esto ha mejorado, no sólo la percepción del propio cliente, sino también la rentabilidad y optimización de recursos en cada sección.

Acciones internas de mejora

- Hemos incorporado la **metodología Scrum** para la gestión de proyectos. Esto nos ha permitido ser más eficientes y productivos.
- La incorporación de **tres nuevos profesionales** al área ha incrementado notablemente nuestras capacidades para afrontar proyectos de movilidad y de integración cloud.
- **Un cambio de modelo en la gestión interna del área**, definiendo mejor las responsabilidades y competencias de cada uno de los responsables del departamento.

Inteligencia de Negocio

Business Intelligence

Soluciones brillantes para problemáticas complejas. El área de BI se posicionó a nivel nacional como referente de analítica Big Data gracias a proyectos muy ambiciosos que mejoraron la toma de decisiones directivas

Librered

Análisis de mercado editorial. Se trata de una **plataforma digital de análisis** que implica a más de 500 librerías, editoriales y distribuidoras, aportando **información en tiempo real sobre 2.5 millones de libros**. Su desarrollo ha permitido obtener conocimiento a partir de datos actualizados de las ventas y disponibilidad en el mercado por múltiples dimensiones de análisis, conociendo así **cómo se comporta el mercado del sector editorial y favoreciendo la toma de decisiones** por parte de las empresas implicadas en el proceso de venta. Fruto de la participación de CEGAL en RED y LIBRIDATA, Librered aspira a convertirse en el referente del análisis del sector editorial.

62 informes analíticos

que hemos obtenido para Grupo Vocento después de analizar más de 800 ratios y 1.000 dimensiones de agrupación de los datos.

30.000 puntos de venta

distribuidos por toda España que hemos analizado para optimizar la distribución de periódicos de Vocento.

2.500.000 libros

de los que la plataforma de análisis editorial que hemos desarrollado aporta información en tiempo real según su comportamiento en el mercado.

En un contexto en el que todo el mundo habla del fenómeno **Big Data** y su aplicación real en el mundo empresarial, las herramientas de *Inteligencia de Negocio* o *Business Intelligence* se han convertido a lo largo de 2014 en **un producto maduro con grandes posibilidades de crecimiento**.

Desde *Grupo Trevenque*, hemos dado continuidad al proyecto que emprendimos hace años en este sentido y que sigue apostando **por una solución robusta, potente y tecnológicamente muy avanzada: Qlikview**. Este año, además, se ha reforzado y estrechado la relación que manteníamos como partners con su fabricante, con quien hemos comenzado a trabajar de manera conjunta en algunas implantaciones.

2014 se ha caracterizado por la **ejecución de grandes proyectos** y la consolidación de los servicios de implantación de *Qlikview*. Para ello se han abordado desarrollos complejos con grandes volúmenes de información que nos ha permitido **posicionarnos claramente en el mercado** tanto en servicio -siendo una alternativa a los implantadores tradicionales-, como en producto.

De forma paralela se ha ido realizando un proceso de **adaptación a los nuevos productos del fabricante enfocados al autoconsumo de BI**, procesos de formación interna y uso de las nuevas tecnologías de desarrollo utilizadas en *Qlik Sense*. Este nuevo producto ha abierto un enfoque distinto de mercado y nuevas posibilidades de crecimiento, por lo que se ha iniciado

una línea de desarrollo para **'verticalizar'** -sobre *Qlik Sense*-, el análisis de negocio en determinadas áreas o sectores empresariales con necesidades o demandas de análisis muy concretas y particulares.

Pero hablar del área de BI en 2014 es hablar de **Grupo Vocento**, uno de los principales grupos de comunicación y prensa escrita del país y con quien abordamos dos grandes proyectos: Análisis Integral de los Procesos Comerciales y Análisis de la Gestión de Distribución.

Pese al protagonismo absoluto de dicho proyecto, también abordamos implantaciones integrales en **TiendAnimal** con un análisis de los procesos de Crecimiento, Venta y Facturación; en **Insur** sobre el Análisis de Venta, Promoción y Construcción; en **Tiresur** con un Análisis Integral de Costes y Venta en importación y distribución y desarrollamos **Librered**: una plataforma digital que permite analizar de manera pormenorizada cómo se comporta en tiempo real el mercado del sector editorial, favoreciendo así la toma de decisiones de las empresas que participan en el proceso de venta del libro.

Además, en cuanto a I+D se ha iniciado el desarrollo de un **proyecto de análisis financiero sobre plataforma de autoservicio** que permite elaborar de un modo ágil documentos analíticos detallados sobre la situación financiera de una empresa desde un enfoque de presentación de datos a terceros como, por ejemplo, posibles inversores o entidades bancarias.



En 2014 el área BI incrementó un 38.7% la facturación de *Qlikview* con respecto al año anterior, la mayor parte en servicios, lo que significa un aumento del 18.8% de rentabilidad en el producto

Proyectos más relevantes

Grupo Vocento

Análisis Integral de los Procesos Comerciales.

Se trata de un ambicioso proyecto de nueve meses de desarrollo por parte de un equipo de cinco consultores de *Grupo Trevenque* que abordó el análisis de todos los procesos comerciales (desde la generación de campañas y oportunidades de venta hasta la facturación) **de todas las cabeceras de Grupo Vocento, tanto en su edición impresa como digital**.

El proyecto, que ha supuesto involucrar hasta cuatro departamentos diferentes y extraer datos de múltiples fuentes internas y externas, permitió obtener más de 800 ratios de análisis, hasta 1.000 dimensiones de agrupación de la información y 62 informes de analítica dinámica. Esto hizo posible que distintos perfiles de usuarios puedan **explotar la información de manera conjunta desde múltiples perspectivas**, como por ejemplo establecer previsiones de cierre mensuales, comparativas internas y respecto a la competencia, o analizar de forma pormenorizada cada aspecto del proceso por equipos comerciales o ediciones.

Análisis de la Gestión de Distribución.

Abordar la problemática específica de todas las cabeceras del grupo en cuanto a la distribución de periódicos en el punto de venta significó **un reto especial** a la hora de diseñar una analítica de gestión puesto que cada cabecera tiene externalizado dicho servicio.

Para el desarrollo se emplearon múltiples fuentes de datos externas para lograr **una visión global de la distribución en sus más de 30.000 puntos de venta**, permitiendo así un análisis pormenorizado de sus ratios principales de servicio, devolución y venta, evolución de agotados o geolocalización para obtener pautas de comportamiento o potenciales pérdidas de ventas.

TiendAnimal

Análisis de Crecimiento, Venta y Facturación. Se trata de un proyecto que partía de una situación compleja debido a la reciente implantación de su ERP y un crecimiento empresarial muy rápido. La solución de BI que aportamos fue **una visión completa y muy rápida de todos los procesos de negocio relacionados con la venta**, pudiendo así satisfacer las necesidades inmediatas de información que demandaba la dirección de la compañía. La obtención de conclusiones a partir del proyecto se ha convertido en **un elemento básico de la gestión diaria y en la toma de decisiones estratégicas** por parte de la gerencia y los responsables de cada área.

Acciones internas de mejora

- Hemos realizado una fuerte apuesta por la **formación y actualización de las tecnologías empleadas**, sobre todo, en lo que se refiere a la expansión de *Qlik Sense* como nueva línea de análisis del fabricante.
- Se ha establecido **JavaScript como lenguaje principal de programación** y se ha abierto una línea de desarrollo interno destinada a la creación de extensiones personalizadas sobre *Qlik Sense* como producto propio de *Grupo Trevenque*.
- Hemos ampliado el equipo de desarrollo y consultoría para abordar los proyectos con mayores garantías de éxito.



El contexto económico

La 'botella' de la economía española en 2014 puede verse medio llena o medio vacía. Porque si bien la crisis empezó a echar el freno, sus consecuencias perduran en los indicadores sociales



Las entidades financieras españolas lograron aprobar sus auditorías.

Para la economía española 2014 ha sido un año difícil de valorar en cuanto a la complejidad y vulnerabilidad de su situación. Siete años de grave crisis todavía pasan factura y resulta atrevido afirmar de manera categórica que dicha situación ha mejorado o empeorado, sobre todo al tener en cuenta factores como un **contexto internacional incierto**, la complicada realidad de países del entorno (Portugal, Italia, Grecia e incluso Francia) y la eterna divergencia económica entre realidad y estadísticas.

La **bajada de las cifras del paro** (del 25.5% al 23.67%), la **buena marcha del Ibex** (con una subida del 6.3% de las empresas españolas) e incluso el **aumento de las exportaciones un 1,7% o la ralentización de las importaciones**, contrasta con la realidad de un país en el que el número de personas en riesgo de exclusión social ha ido en continuo ascenso, agravando más si cabe la des-

igualdad económica. Porque el problema es que, aunque el dato macroeconómico por excelencia, el PIB, cumpliera 12 meses al alza, su ritmo resultó lento para una economía que ha caído el 7% en la crisis y visto escalar el desempleo hasta el 26%.

Sin embargo, pese a dicho contraste en términos absolutos, es cierto que la economía española mejoró sensiblemente respecto a 2013. El bono a diez años alcanzó mínimos, llegando a estar a **1.65% de interés**, y la prima de riesgo alrededor de los 110 puntos. El sistema financiero, aunque con dudas, remontó el vuelo. El informe del Banco Central Europeo fue positivo para los bancos españoles, que aprobaron la auditoría en su totalidad.

En resumen, 2014 ha sido el año en el que la crisis empezó a echar el freno, si bien haya claros indicadores que todavía muestran las consecuencias de un período de recesión muy duro.



PIB 2014

Cerró el año con un crecimiento del 1.4%



0.7% DE CRECIMIENTO

Se trata del mayor avance desde que empezara la crisis



CONSUMO INTERNO

La caída de los precios estimuló el gasto de las familias

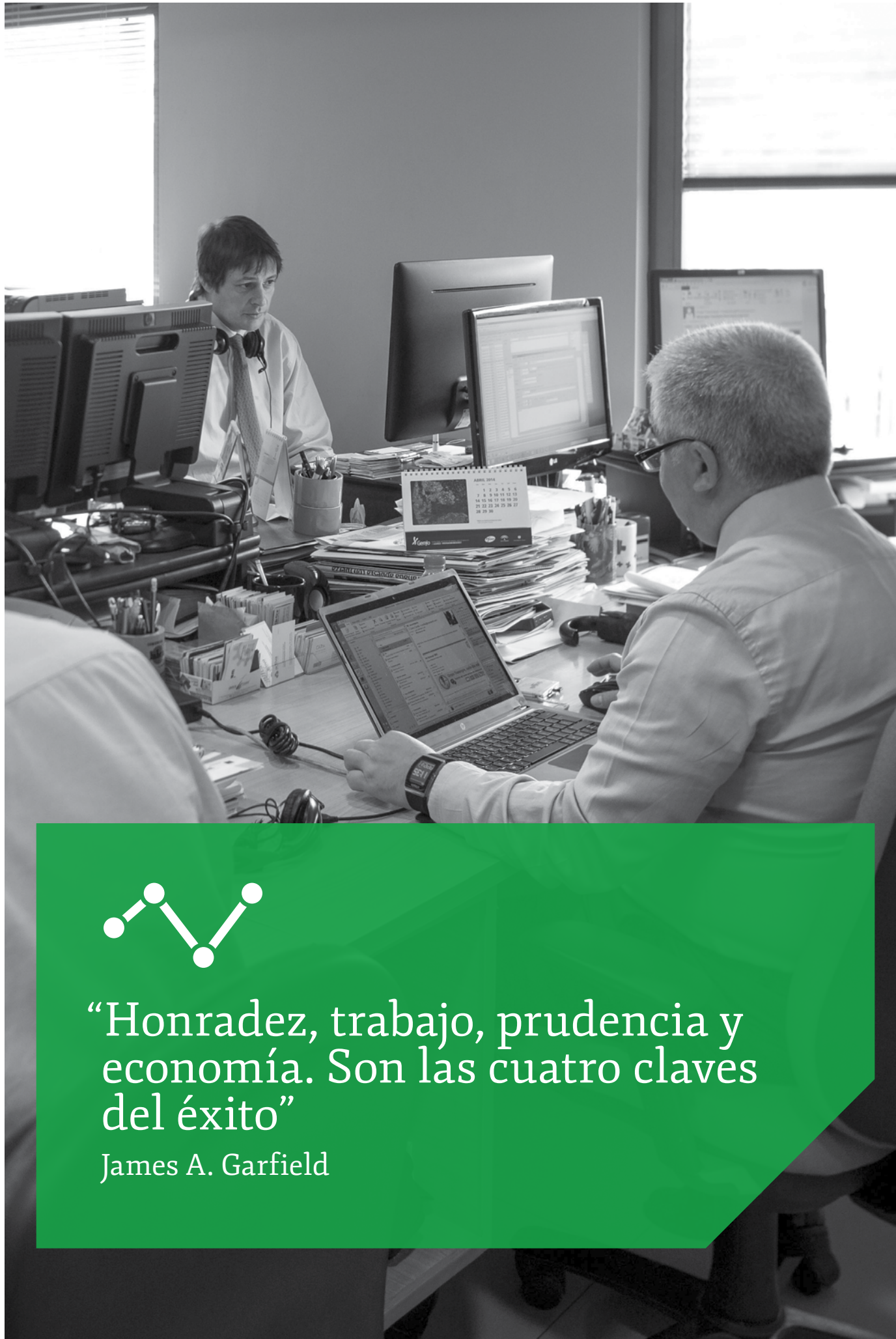


Una de cada cuatro personas en activo continúa sin empleo

El consumo familiar se ha incrementado un 0.4% pese a la caída de las rentas del 1.1%

CONTEXTO ECONÓMICO INCIERTO

La situación política de países como Grecia ha influido en la economía de la UE.



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

James A. Garfield

Balance financiero 2014

Grupo Trevenque volvió a demostrar que la prudencia y el crecimiento sostenido son compatibles con el empuje, las inversiones y la creatividad que exigen un período de reinversión como el que vivimos



3.8 millones de euros en inversiones

El 30.8% de dicho importe se ha dedicado exclusivamente a incrementar la oferta de nuevos servicios y productos TIC

La confianza que aporta el trabajo bien hecho

Grupo Trevenque dijo adiós a 2014 con un crecimiento neto en su volumen de negocio del 37.5% y un ratio de solvencia del 1.41%. Un buen trabajo gestor y directivo que se traduce, un año más, en la confianza de proveedores, bancos e inversores.

Durante el pasado año, uno más, las empresas tuvimos que superar grandes obstáculos para mantener la actividad y seguir generando empleo y riqueza en nuestro entorno. Sin embargo, pese al cansancio acumulado de una crisis estructural, lo cierto es que *Grupo Trevenque* recibió 2015 con **la enorme satisfacción de haber traducido ese esfuerzo y el trabajo bien hecho en cifras muy positivas** a todos los niveles.

2014 fue un buen ejemplo de cómo hacer compatible la prudencia, la austeridad y el ejercicio de realismo con el dinamismo, el empuje y la creatividad que exige el momento de reinversión que vivimos. Es decir, desde una perspectiva financiera, **supimos tomar las decisiones acertadas para continuar nuestra política de inversiones y seguir creciendo pero de un**

modo sostenible, sin poner en riesgo el equilibrio presupuestario de la compañía.

Así, *Grupo Trevenque* cerró el año con una cifra de negocio de **5.792.918 euros** —un 37.5% más respecto a 2013—, con **un ratio de solvencia del 1.41%** (incremento del 15.5%) y un EBITDA (beneficio bruto de explotación sin incluir gastos financieros, impuestos, depreciaciones y amortizaciones) de 540.892 euros. Este último indicador, si bien registró un descenso respecto al ejercicio anterior, es un 173% mayor que hace cuatro años, lo que indica claramente **rentabilidad**, y, por tanto, **tranquilidad**. Así lo demuestra, de hecho, que inversores y proveedores hayan renovado su confianza en nosotros un año más.

¿Por qué hemos crecido en 2014?

Hay cuatro factores que sustentan esta cuenta de resultados:

01 La inversión redunda en beneficios

Estamos convencidos de que la inversión redunda en beneficios a medio y largo plazo porque el crecimiento sólo es posible apostando por la innovación y el desarrollo en sectores estratégicos como el de Internet. Así lo evidencia la construcción en 2012 de *Cloud Center Andalucía*, el primer centro de datos de Granada, y así lo corroboran las cifras. En el período comprendido entre 2010 y 2014 hemos destinado un total de **3.8 millones de euros a inversiones**, especialmente a la implementación de nuevas infraestructuras. Sin embargo, el 30.8% de dicho importe (1.18 millones de euros) se ha dedicado exclusivamente al desarrollo y mejora de nuestra oferta. Porque **la única forma de asegurar la continuidad de una empresa tecnológica es dando respuesta a las nuevas exigencias y demandas del mercado** y para eso es imprescindible crear nuevos productos, ampliar la cartera de servicios y seguir innovando incluso en aquellos sectores en los que ya teníamos una posición líder.

Un análisis detallado por sectores permite entender mejor el anterior planteamiento. Por ejemplo, pese a que el **área de ayuda domiciliaria** -en la que nuestro ERP *Gesad* es número uno en España- ha atravesado un período de es-

tancamiento debido a la disminución del gasto público en servicios sociales, *Grupo Trevenque* ha logrado en cuatro años **incrementar sus ventas un 74%** gracias a la reinversión constante del producto, adaptándolo a las nuevas necesidades de los clientes ya consolidados y de otros potenciales, a quienes hemos ofrecido una versión cloud más económica o nuevos módulos como *Gesad Message*, que mejoran la calidad del servicio a través de las nuevas tecnologías y el nuevo consumo que se hace de éstas.

Algo similar ha ocurrido con el **sector editorial**, pese a que atraviesa su peor crisis. El perfeccionamiento de un producto ya maduro como es *Geslib* y su complementación con soluciones web ha hecho posible que, pese a la coyuntura, hayamos crecido un **15% respecto a 2013**. Un porcentaje que respalda el hecho de que la tecnificación del sector, lejos de ser una amenaza, se convierte en un aliado necesario para la supervivencia.

Por otra parte, sectores como el de **Internet, Web o ERP y Consultoría de Negocio** arrojan unas cifras de **crecimiento espectaculares** tanto si se compara en el período 2010-2014 (64%, 56% y 62%, respectivamente) como si se establece la comparativa sólo con el ejercicio anterior (31%, 24% y 30%).



02 La transversalidad en conocimientos e I+D

Lejos de trabajar de manera aislada, hemos creído firmemente que nuestra experiencia acumulada y el aprendizaje en nuevos servicios deben ir de la mano, buscando además la aplicación real a la hora de **generar nuevas oportunidades de negocio**. Así ocurre con la adaptación cloud a muchos de nuestros productos (*Gesad* o *Gesedi*), la conexión de ERP con soluciones web (*Webedi*) o la aplicación de herramientas *Business Intelligence* a sectores estratégicos para nuestra compañía como el de SAD o comercio electrónico.

03 La internacionalización de nuestras ventas

Si 2013 fue el año del salto definitivo al mercado latinoamericano, 2014 fue un período de reajuste y consolidación. Era necesario entender las particularidades de una cultura diferente a la nuestra y adaptar a dichas características tanto la forma de trabajo como el proceso de implantación y comercialización. Este **proyecto de mejora y adecuación** se ha traducido en un crecimiento significativo.

Las ventas en el extranjero sumaron en 2014 un total de 494.059 euros, es decir, un 51% respecto a 2013 y un incremento acumulado del 531% respecto a 2010. Sin duda, estos números nos invitan a seguir apostando por los países de LATAM como mercados estratégicos, en especial, en lo que al sector editorial se refiere.

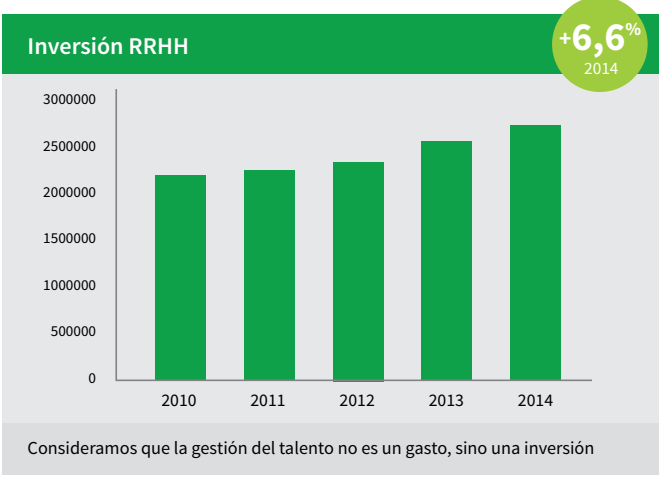
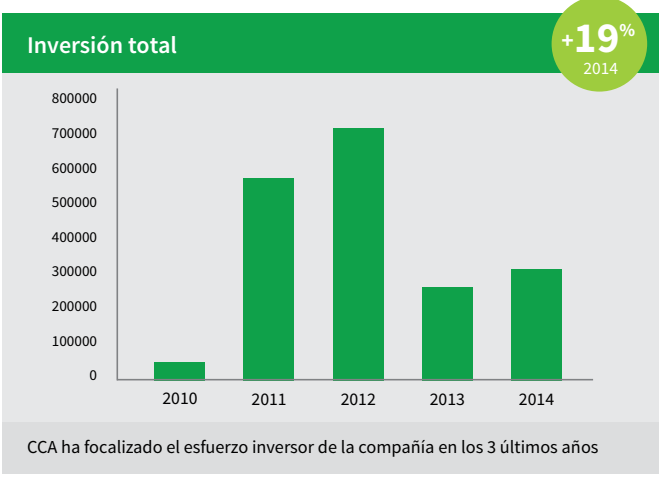
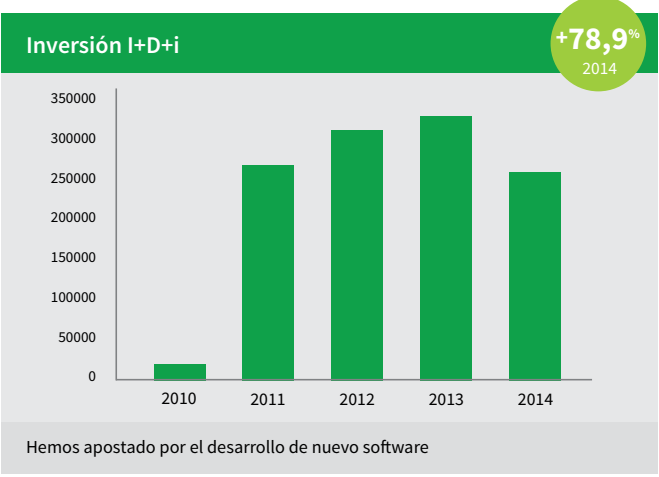
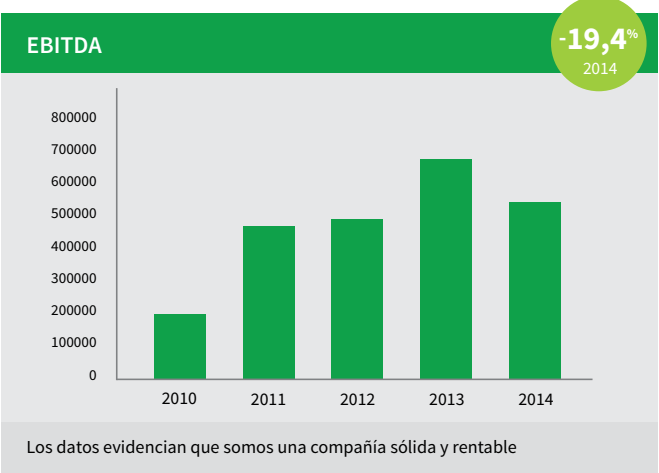
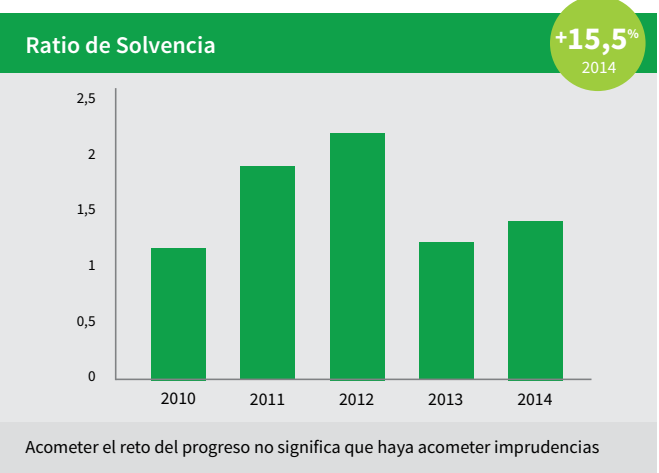
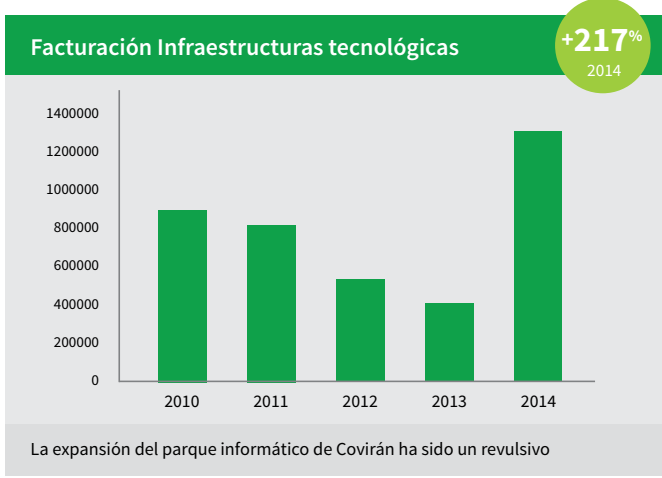
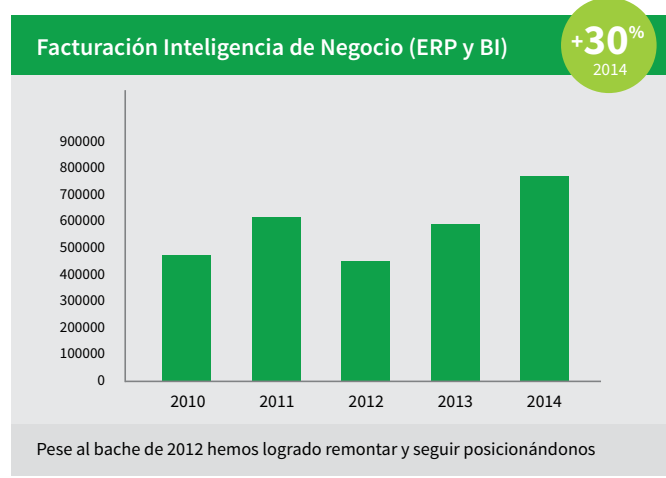
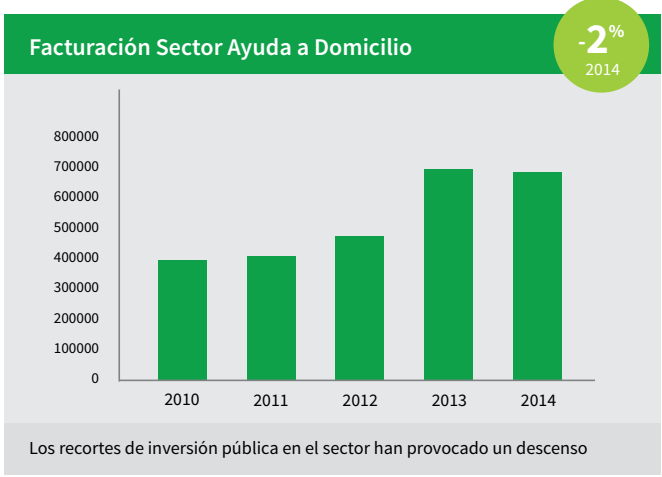
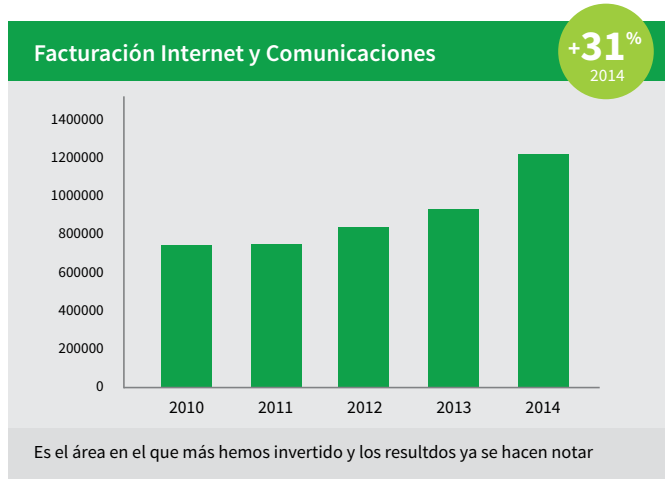
04 La persona como fundamento de cualquier objetivo

En *Grupo Trevenque* hemos creído desde siempre que ninguna actividad económica tiene sentido si no va asociada al deseo de mejorar la vida de las personas, y por extensión de la sociedad. Por eso nuestra inversión en recursos humanos siempre ha sido prioritaria, tanto desde una perspectiva cuantitativa como cualitativa. Las cifras también lo argumentan en este caso. En el último año hemos dedicado **9.000 horas y 135.000 euros en formación interna**. Porque sólo la gestión del talento puede redundar en un trabajo de calidad que atraiga beneficios. Y el aumento de la productividad demanda, a su vez, **equipos de trabajo más amplios, heterogéneos y competentes**. Que la plantilla haya aumentado un 24% en los cuatro años en los que más empleo se ha destruido en nuestro país también dice mucho de la gestión que hemos realizado en este sentido.



‘Radiografía’ 2010-2014

Sometemos a examen las cifras para visualizar el comportamiento de una compañía que, pese a la crisis, ha crecido un 42% en tan sólo cuatro años



La plantilla ha crecido un 24% justo en los cuatro años en los que más empleo se ha destruido



El 90% de los empleados tiene un contrato indefinido

Sólo un trabajo estable y de calidad genera cohesión y bienestar en el equipo humano, a cuya formación y cualificación se han dedicado en 2014 un total de 9.000 horas y más de 135.000 euros

Recursos humanos

La elaboración de un plan estratégico nos ha permitido abordar nuevas líneas de trabajo en aspectos como la detección del talento o el refuerzo de los mandos intermedios, dotándoles de habilidades de liderazgo y comunicación

En cifras...

En 2014 se incorporaron un total de 16 personas al grupo empresarial, lo que supone un incremento del 8% respecto al año anterior. Cuatro de esos profesionales se sumaron al equipo de trabajo de México, reforzando así la apuesta de *Grupo Trevenque* por la consolidación y apertura de nuevos mercados en Latinoamérica.

En este sentido, prácticamente todos los departamentos se vieron reforzados con la llegada de algún trabajador nuevo, si bien **las áreas de Marketing, Web y Sistemas de Gestión** fueron las que más crecieron.

Otro indicativo claro de que creemos en la importancia de generar empleo de calidad y estable es que **nueve de cada diez empleados de Grupo Trevenque tienen un contrato indefinido.**

16 Personas se incorporaron a Grupo Trevenque en 2014
Un incremento del 8% respecto al año anterior.

Conscientes de la importancia del factor humano como elemento estratégico para el desarrollo empresarial, hemos trabajado a lo largo de 2014 en la elaboración de un **Plan Estratégico de Recursos Humanos** con el que afrontar nuevos retos.

Para ello se encargó a una consultora externa que analizase el trabajo desarrollado por *Grupo Trevenque* en este sentido e identificase los procesos y factores claves en los que era necesario acometer mejoras inmediatas. Tras un proceso de reuniones y toma de requerimientos con la dirección de la empresa y los responsables departamentales, se establecieron **nuevas líneas de trabajo** en aspectos como la detección del talento, el rol del mando intermedio en la organización o la implantación de un sistema de gestión por competencias.

La **detección del talento** se materializó en una búsqueda proactiva del mismo pero también se reflejó en la apuesta por reforzar la comunicación y estrechar la relación de la empresa con las instituciones académicas. Eventos como el **‘Desafío tecnológico’**, organizado por la Escuela Superior Técnica de Ingeniería Informática y de la Telecomunicación de la Universidad de Granada, han generado sinergias de las

que obtuvimos resultados muy satisfactorios como la incorporación de alumnos en prácticas. Además, junto a **OnGranada Tech City** también se ha participado en encuentros donde se contactó a empresas tecnológicas con **estudiantes universitarios en búsqueda activa de empleo**. Esta iniciativa ha supuesto la incorporación de varios profesionales a nuestro equipo de trabajo.

Otro aspecto significativo en 2014 ha sido la firme decisión **de reforzar el rol del mando intermedio** en la estructura organizacional. Para ello se ha empezado a trabajar junto a profesionales especializados en este tipo de procesos para la definición de sus funciones, dotarles de cometidos y competencias y darles acceso a la formación necesaria para mejorar y adquirir **habilidades de liderazgo y gestión de equipos**.

En ese sentido, el pasado año también significó un punto de inflexión en cuanto a la **gestión de recursos humanos desde una perspectiva no administrativa, sino de competencias** (selección de personal, formación, análisis de puestos de trabajo, etc.), que impregne de manera transversal a todos los proyectos de su área y, por extensión, a los de la compañía.



Formación, talento y experiencia

El hecho de que el 74% de la plantilla posea titulación universitaria en áreas técnicas pone de manifiesto la alta especialización y cualificación de nuestros profesionales, así como la apuesta por atraer a trabajadores con talento y experiencia y a quienes se les ayuda después a ampliar sus competencias a través de un **ambicioso programa de formación interna al que se han destinado 9.000 horas en 2014 y una inversión de 135.000 euros.**

Desarrollo de Negocio

Si no existe una oportunidad hay que crearla. ¿Cómo? Con nuevas estrategias de Marketing y Comunicación, creatividad y escuchando al cliente. Esa hoja de ruta ha contribuido al aumento de las ventas un 37.5%

Campañas de marketing

A lo largo del año hemos realizado una veintena de acciones integrales de Marketing, como campañas de difusión online y offline, que han contribuido notablemente a fortalecer nuestra notoriedad y posicionamiento como referente tecnológico para las empresas. Entre dichas campañas cabe destacar, por ejemplo, la de ‘El cielo no puede esperar’ o la de ‘Black Friday’.

En un momento en el que todo el mundo habla de innovación, la **búsqueda constante de oportunidades, soluciones y estrategias** es un factor determinante para cualquier empresa que quiere seguir creciendo de manera coherente, **alineando los objetivos comerciales a la identidad corporativa**.

Así hemos trabajado un año más desde el área de Desarrollo de Negocio de *Grupo Trevenque*. La ilusión, la aplicación de **estrategias comerciales y nuevas técnicas de Marketing y Comunicación**, la expansión territorial, la apuesta por Social Media, **la creatividad y la excelencia en el servicio de Atención al Cliente** han sido nuestras herramientas de trabajo a lo largo de 2014: un ejercicio en el que las cifras también han hablado por sí solas. Pero el éxito y la consecución de objetivos sólo son posibles desde la planificación. Por eso hemos seguido a lo largo de 2014 una hoja de ruta minuciosa y exigente.

Oportunidades

Hemos definido nuevas oportunidades a partir del contexto socioeconómico. ¿Cómo? Ampliando zona geográfica con la **apertura de una nueva sede física en Madrid**, lo que refuerza la acción comercial y la atención de clientes en la zona Norte del país, y el **incremento de personal en nuestra sede de México DF** (4 nuevos empleados en Marketing, Consultoría de Negocio y Administración de Ventas), mejorando así la cobertura técnica y comercial en Latinoamérica, donde hemos llegado a un total de 15 países. Además, la incorporación de un delegado comercial en Málaga ha reforzado

nuestro nivel de influencia regional. También hemos **explorado nuevos segmentos** (acceso a grandes cuentas como Covirán o Grupo Vocento) y **consolidado nuestra posición de liderazgo** en otras como el desarrollo de e-commerce, logrando ser la empresa homologada por el Gobierno más elegida por las pymes para dirigir sus proyectos de comercio electrónico.

Creación de necesidades

Porque si no existe una oportunidad, tal vez haya que crearla. Este ha sido nuestro lema a lo largo de 2014: un planteamiento que nos ha conducido, por ejemplo, a crear **la primera solución web del mercado pensada por y para editoriales** (*Webedi*), ayudándoles a aumentar sus ventas a través de Internet; o la puesta en marcha de un **ciclo de desayunos divulgativos**, que bajo el nombre ‘*El cielo no puede esperar*’ ha acercado de un modo práctico e interactivo las ventajas del cloud computing en su aplicación al contexto empresarial.

Sinergias

Hemos logrado **acuerdos estratégicos y políticas partnership con proveedores tecnológicos internacionales**, instituciones académicas y organismos como *OnGranada Tech City*. Esta red de alianzas ha hecho posible que lleguemos más lejos, fortaleciendo nuestra presencia corporativa y contribuyendo a mejorar el tejido empresarial y productivo de nuestra provincia a través, por ejemplo, de la **búsqueda y contratación de nuevos talentos profesionales** en colaboración con la Universidad de Granada.

180
Noticias

... de actualidad que hemos generado y enviado mediante newsletters a más de 30.000 personas cada mes y 174 apariciones en medios

Hemos organizado un centenar de webinar temáticos y una decena de eventos propios

5.541
Social Media

Es el número de veces que nuestros 3.500 seguidores activos en redes sociales han compartido nuestros contenidos, generando, por ejemplo, una media mensual de 17.850 impresiones en Twitter.

302
Eventos

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

74,6%
Blog

Es el crecimiento que ha registrado en 2014 nuestro blog con una media de 18.326 lectores

Hemos incrementado un 4% el número de visitas a la web y un 48% el promedio de tiempo en la página

Pensamiento lateral

Nos planteamos las siguientes preguntas: **¿Podemos hacer lo mismo de otra manera para ser más efectivos?** ¿Podemos optimizar nuestro desempeño? ¿Hay oportunidades subyacentes que no hemos explotado? La búsqueda incesante de respuestas a dichos interrogantes nos abocó en 2014 a crear un **departamento de Comunicación Interna**, un Gabinete de Prensa y la puesta en marcha de **nuevas herramientas y estrategias de marketing online** con las que hemos sacado el máximo partido a nuestro trabajo, abarcando nuevas áreas de producción como el apoyo a clientes en el desarrollo de sus manuales de identidad corporativa o planes de venta en internet.

Estrategia

En cualquier compañía es necesario dedicar tiempo a pensar hacia dónde queremos dirigirnos. Para ello hemos realizado un esfuerzo notable en **analizar el mercado, a la competencia y las nuevas tendencias y exigencias de los consumidores**. Sin olvidar, además, la medición del grado de satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas y auditorías.

“Sólo radiografiando el presente podemos construir un futuro inmediato repleto de garantías”, José M. Prados, Director de Comercial y Marketing.




Medios de comunicación

Grupo Trevenque ha sido noticia en 2014. Así lo demuestran las **174 apariciones** que ha tenido a lo largo del año en medios de comunicación locales, autonómicos y nacionales, tanto en prensa digital e impresa, como en radio y televisión. Una presencia mediática fruto de una actitud proactiva en la generación de contenidos de calidad y en la exposición de informaciones de interés general.


El ejemplo más claro tuvo lugar en el mes de septiembre, cuando la creación de una app gratuita para evaluar la pérdida de memoria en el Día Internacional del Alzheimer supuso la aparición en **más de 30 medios impresos como ABC** y en la agencia de noticias 'Historias de Luz', que tradujo el reportaje a seis

idiomas, incluido chino y ruso. Algo similar ocurrió a final de año con nuestro centro de datos. Con motivo del **tradicional desayuno navideño con la prensa**, las instalaciones de *Cloud Center Andalucía* se convirtieron en noticia como referente tecnológico adaluz, lo que motivó titulares en periódicos como *La Vanguardia* o en los informativos de Canal Sur Televisión. Y también fue CCA el protagonista en las mañanas de *La Cope* o de prestigiosas revistas especializadas en cloud.

Otras noticias aparecidas en prensa fueron la apertura de sede en Madrid, el patrocinio de CEX o interesantes reportajes en Granada Digital sobre herramientas BI, seguridad informática o comercio electrónico.

 Se han traducido reportajes a 6 idiomas.



 *Grupo Trevenque* apuesta por la excelencia empresarial y directiva, por eso asumió en 2014 el patrocinio de CEX.

Organización y asistencia a eventos

Grupo Trevenque estuvo presente en 2014 en un total de 302 eventos de carácter tecnológico y socioeconómico. Cabe destacar, por ejemplo, la **entrega de premios de HP** (en la que recibimos un premio como mejor partner), el congreso de emprendimiento **Emoticon**, la **Feria del Libro de Barcelona LIBER**, la Feria Internacional del Libro de Guadalajara (**FIL**) o la de Educación **SIMO**. Pero, sobre todo, cobramos especial interés por la organización propia de eventos como las **visitas guiadas a CCA** para alumnos de formación tecnológica o el ciclo de desayunos empresariales sobre servicios cloud '**El cielo no puede esperar**'.




Responsabilidad Social Corporativa

Conscientes de la necesidad de contribuir a una sociedad amable, participamos en actividades solidarias a lo largo del año como en el **Día de la Banderita de Cruz Roja** para ayudar a la infancia más desfavorecida, o la **Carrera de la Mujer** para luchar contra el cáncer de mama. Pero también tuvimos una actitud proactiva y organizamos nuestro propio reto solidario: una cadena de recogida de alimentos no perecederos que permitió donar dinero y multitud de productos al **Banco de Alimentos de Granada**.

Pero el sentido de la responsabilidad también pasa por contribuir al bienestar de nuestros trabajadores con actividades de ocio y convivencia como el **Torneo de Padel**.



 Nuestra política de RSC contempla medidas para favorecer la conciliación familiar y laboral, así como el desarrollo personal.



Relaciones institucionales

Es de vital importancia establecer sinergias con entidades públicas y privadas. En *Grupo Trevenque*, conscientes de esta necesidad, creamos un departamento específico de Relaciones Institucionales, cuyo director, Vito Episcopo, representa a la compañía en múltiples organismos y foros de interés tecnológico.

En 2014 pasamos a formar parte del **Patronato de la Fundación General Universidad Empresa de la UGR**, fuimos nombrados vocales del **Comité Ejecutivo de la Confederación Granadina de Empresarios**, vocales de la **Comisión de Cloud Computing en AMETIC** Madrid, de la asociación **On Granada Tech City** y ostentamos la presidencia

de la **Comisión de Nuevas Tecnologías y Relación con la Universidad de Granada** por parte de la CGE.

Por otra parte, mantuvimos encuentros estratégicos con personalidades como el **Secretario de Estado de Telecomunicaciones**, Víctor Calvo Sotelo; el embajador de Italia en España, Pietro Sebastiani o el entonces Director General de Red.es, César Miralles. También suscribimos importantes acuerdos de colaboración con otras empresas como **Inforwork Technology**, el mayor distribuidor regional de suministros informáticos; el **Instituto de Salud Pública de México** o la **Asociación Intersectorial de Empresarios de la Comarca de Guadix**.

 Asistimos a múltiples comités institucionales.

Timeline Grupo Trevenque 2014

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



Bienvenidos a Puerto Rico

Ampliamos nuestro mercado internacional de la mano de **Beta: una cadena de librerías sevillana que abrió en febrero su primer establecimiento en Puerto Rico** -'Beta Book Cafe'- y cuya expansión por la isla ha sido también posible gracias a la integración y adaptación con éxito de **Geslib** a las normativas legales y mercantiles puertorricenses y estadounidenses.

01

Postgrado de Librería

Por segundo año consecutivo **Geslib** estuvo presente como software de referencia para el sector editorial en el Postgrado de Librería impartido en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona.

La exposición como caso práctico de sistema de gestión integral volvió a evidenciar el liderazgo de **Geslib: implantado en 700 librerías de toda España y Latinoamérica.**

02



03

CCA, más internacional

En el mes de marzo nuestro **Cloud Center Andalucía** recibió la visita de **un grupo de estudiantes griegos**, que becados en Erasmus por la Universidad de Jaén, se acercaron hasta nuestras instalaciones para visualizar de un modo práctico los conocimientos tecnológicos que están adquiriendo. Al igual que ellos, una decena de grupos de alumnos y docentes realizaron en 2014 un tour por el CCA. Demostramos así nuestro interés por acercar la tecnología a todos los segmentos de la sociedad.

04



Refuerzo comercial

Nuestro afán por dar un servicio de cercanía y continuidad a nuestros clientes nos condujo en abril a incorporar un **delegado comercial en la provincia de Málaga**, desde donde trabaja para ampliar nuestra área de influencia en Andalucía occidental.

05

Ideas Innovadoras

El mes de mayo trajo consigo el **Concurso de Ideas Innovadoras de Grupo Trevenque**, cuyo objetivo es recopilar, analizar y apoyar el desarrollo de proyectos e iniciativas de los trabajadores que puedan mejorar a través de una base tecnológica la calidad interna de la compañía y favorecer el I+D de sus servicios.

+30

El concurso recopiló más de 30 ideas: un 8% más que en 2013.

06

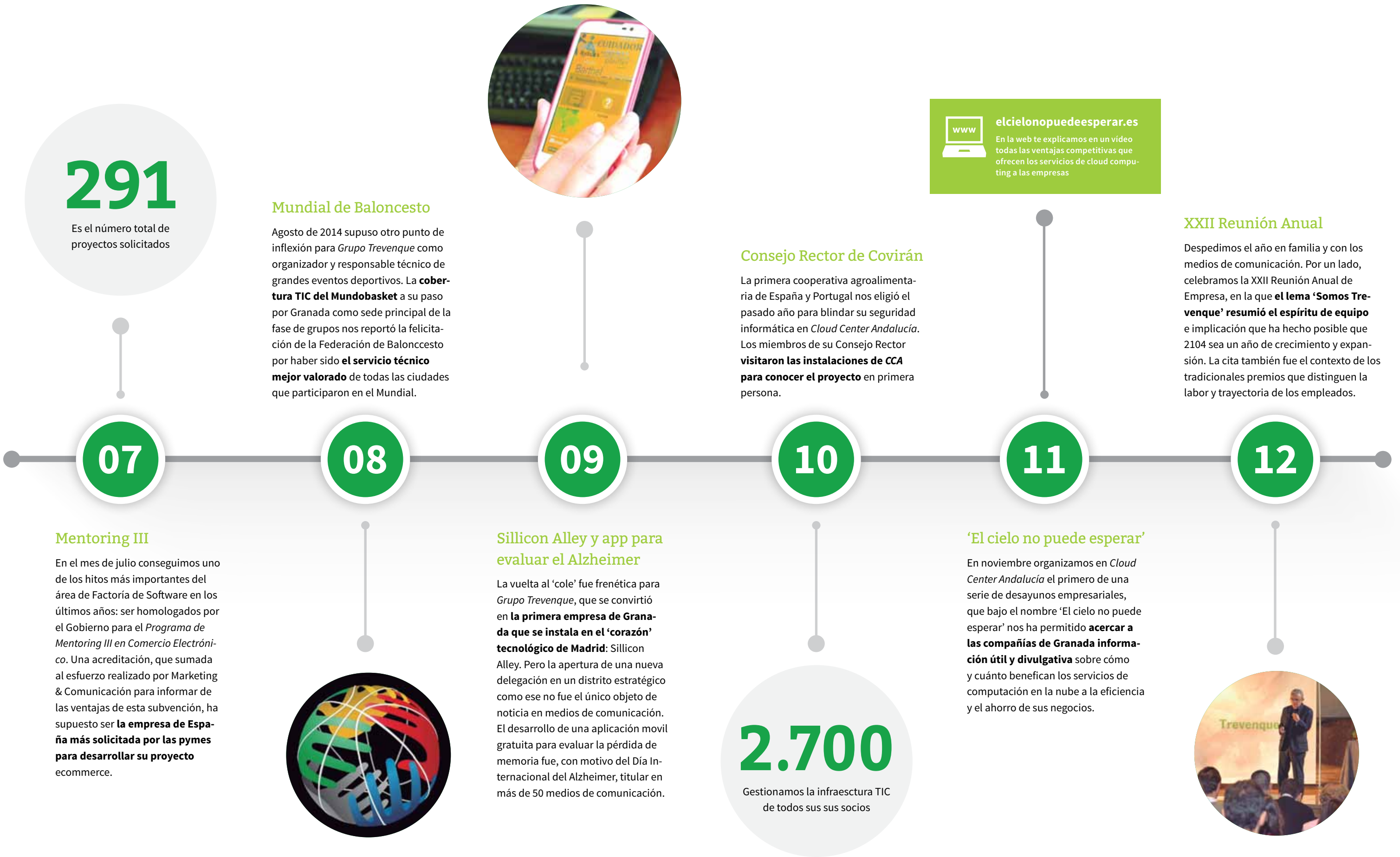
Carrera de la mujer contra el cáncer de mama

Pese a que el objetivo fue mostrar nuestro **apoyo a la lucha contra el cáncer de mama**, no hubo distinción de sexo a la hora de participar en esta carrera. Chicos y chicas de todos los departamentos se sumaron a esta iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa y llegaron a la meta en una magnífica jornada de convivencia.



blog.trevenque.es

¿Quieres ver todas las fotografías de nuestra participación en la Carrera de la Mujer? Suscríbete a nuestro blog y te informaremos de todas nuestras noticias y actividades.



2014

en imágenes

“Somos
nuestra
memoria”

Jorge Luis Borges









ESPAÑA GRANADA - CENTRAL
ESPAÑA GRANADA - CCA

ESPAÑA VALLADOLID
ESPAÑA MADRID
MÉXICO MÉXICO DF

Camino Bajo de Huétor, 150. 18008 Granada. T (+34) 958 183 030
Calle Pago de Cambea, nave 13. Parque Empresarial Cortijo del Conde,
Polígono Sur. 18015 Granada. T (+34) 958 018 018
Calle Unión, 11 Bajo. 47005 Valladolid. T (+34) 900 844 446
Calle Miguel Yuste, 11. 28037 Madrid. T (+34) 900 844 446
Av. Álvaro Obregón, 270. Colonia Roma Norte. 06140 México DF. T (+52) 55 12534938 Ext. 350

www.trevenque.es

info@trevenque.es