

# QNEWS

N° 9 Año 2001  
www.compaq.cl

**COMPAQ**

Inspiration Technology

## **NUEVOS PRODUCTOS**

Chip Alpha más veloz  
Aceleradora AXL300  
Unidad de respaldo SDLT  
XPress Service

## **SOLUCIONES PARA EMPRESAS**

BellSouth incorpora tecnología SAN

## **COLUMNA**

9 tendencias e-Business para monitorear

## **ENTREVISTA**

Arturo Nahum, Director de Negocios Corporativos para el Cono Sur

**Compaq ZLE en Target**  
CRM de la próxima generación



## PORTADA

3

### COMITE EDITORIAL

Hernán Orellana

Rodrigo Herrera

Álvaro Ceruti

Maria Claudia Bustos



## COLUMNA

5

### PRODUCCION

Marketing Relacional Ltda.

Encomenderos 231, piso 7

Las Condes



## NUEVOS PRODUCTOS

7

### DIRECTOR RESPONSABLE

Hernán Orellana

### DISEÑO y DIAGRAMACION

Ximena Izquierdo

### PERIODISTA

Alfredo Galleguillos



## SOLUCIONES PARA EMPRESAS

8

### FOTOGRAFO

Ricardo Pasten

### DIRECCION

Av. Providencia 1720 piso 20

Providencia

Fono: 2008100 Fax: 2520540



## NOTICIAS

9

### IMPRESION

Ograma S.A.

### FOTO PORTADA

Gentileza de Carmen Fulle,

finalista Concurso Fotografía

2000 Inspiration Technology

de Compaq Chile



## ENTREVISTA

10

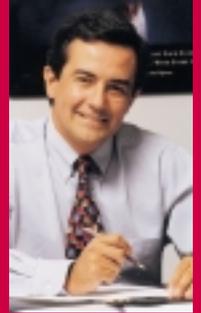


## EVENTOS

12

# INDICE

# Editorial



## Negocios a la velocidad de Internet

Una de las grandes ventajas de la masificación de Internet es la instantaneidad de las comunicaciones. El "aquí y ahora" que posibilita Internet abre un gran potencial de nuevos negocios para las empresas, pero aparecen también grandes desafíos.

La instantaneidad permite a la empresa abrir múltiples canales de contacto con los clientes, de manera de tener un diálogo directo, constante e informado, en el momento mismo que acontece, minuto a minuto. Por lo tanto, lo obvio parece ser crear la mayor cantidad posible de puntos de contacto con el mayor número de clientes, para que la empresa se beneficie al máximo de estas relaciones en "tiempo real".

Existe toda una teoría basada en los touchpoints (o puntos de contacto) y la forma en como se administran y sincronizan las múltiples interacciones entre la empresa y sus clientes. Esta compleja labor da origen a un nuevo tipo de software llamado **servidor de contexto**, definido por Forrester Research como "una aplicación que unifica los datos y comportamientos claves del cliente, para brindar rápidamente orientación a los múltiples touchpoints". Este tipo de aplicaciones será clave en la nueva relación uno-a-uno con los clientes y marcará la diferencia entre aquellas empresas que agregan valor a sus clientes y las que no.

Compaq ha invertido fuertemente en el desarrollo de una arquitectura que solucione la problemática del manejo sin demora de los múltiples puntos de contacto. La solución ha sido presentada bajo el nombre de ZLE (Zero Latency Enterprise), concepto que apunta a desarrollar una empresa donde todos los procesos de negocios son capaces de gatillar en forma inmediata las acciones apropiadas a través de toda la organización, incluso hacia terceras partes, como socios comerciales o proveedores. A lo largo del tiempo, la empresa ZLE obtiene acceso en tiempo real a una visión consolidada del negocio, eliminando inconsistencias y logrando una organización ágil y competitiva.

La arquitectura ZLE le permitirá:

- Una visión en tiempo real, al segundo, de todas las interacciones de sus clientes con la empresa
- Marketing personalizado e instantáneo
- Una introducción más rápida de nuevos productos y servicios
- Menor exposición al fraude, agotamiento de cartera y otros riesgos asociados al negocio
- Herramientas para un manejo ágil y eficiente del negocio

En las siguientes páginas, usted encontrará una visión más detallada de la arquitectura ZLE de Compaq y los desafíos asociados a esta herramienta, que pensamos representa el factor clave para la diferenciación de su empresa en el nuevo siglo. **Q**

# COMPAQ ZLE EN TARGET: CRM DE LA PRÓXIMA GENERACIÓN



PORTADA

LA INFRAESTRUCTURA DE ZERO LATENCY ENTERPRISE (ZLE) SE BASA EN LA COMBINACIÓN DE APLICACIONES EMPRESARIALES INTEGRADAS, TECNOLOGÍAS DE BASES DE DATOS OPERACIONALES (ODS) Y UNA ARQUITECTURA UNIFICADORA DE REGLAS Y POLÍTICAS DEL NEGOCIO.

Target Corp, cadena de retail con 900 tiendas en Estados Unidos, call centers y un sitio de Internet para ventas, estableció un acuerdo con Compaq Computer Corporation para instaurar una plataforma de Zero Latency Enterprise (ZLE), basada en servidores NonStop Himalaya, aplicaciones empresariales integradas y un sistema de almacenamiento de última generación, para obtener, mantener disponible y analizar en forma inmediata la información de las distintas áreas de la empresa.

Con el nuevo sistema, si un cliente de Target compra en el sitio de la compañía y luego de un par de minutos decide llamar a la plataforma de servicio al cliente, el agente del call center dispondrá de toda la información de esta persona, incluyendo la relativa a la última transacción vía web.

El beneficio de este nuevo sistema es que la tecnología ZLE permitirá a Target mejorar la calidad de servicio entregada a sus clientes y abrir la puerta a nuevas oportunidades de venta.

Este acuerdo viene a poner en marcha en el mundo real los conceptos tecnológicos y de negocios elaborados por Compaq, siendo una solución pionera en cuanto revoluciona sustantivamente el Customer Relationship Management

(CRM) de las empresas, especialmente del área retail (como Target), telecomunicaciones y finanzas.

## Respuestas Inmediatas

En la infraestructura IT tradicional de negocios, la falta de integración en los sistemas y la latencia de los procesos, implica un grave obstáculo al acceso pleno a la información y a la velocidad a la cual el negocio puede reaccionar ante las tendencias emergentes.

Ante este problema que afecta a muchas empresas en el competitivo mercado contemporáneo, ha surgido un nuevo concepto de negocio denominado *Zero Latency Enterprise (ZLE)*, que concibe a una empresa de próxima generación reaccionando instantáneamente con información del cliente y de la organización actualizada al segundo para ganar ventaja competitiva.

El concepto de ZLE fue desarrollado hace algunos años por expertos de la prestigiosa consultora de tecnología Gartner Group, la cual previó el escenario futuro de las empresas y la creciente demanda de recursos para implementar

más oportuna y eficientemente las decisiones de la empresa.

Para Gartner, "latencia" es el tiempo en que un sistema tarda para responder a un determinado input. "Zero Latency Enterprise implica que todas las partes de la empresa pueden responder a eventos si existe conocimiento de ellos en cualquier parte de la empresa", se afirma en un documento de 1998.

Este nuevo paradigma fue adoptado por los ingenieros de Compaq Computer Corporation, al considerar que tenían las capacidades tecnológicas de hardware y software necesarios para enfrentar el desafío. A principios de 1999 Compaq empezó el desarrollo del primer "motor" ZLE y demostraron su revolucionario desempeño durante el Telecom 99 Trade Event.

En la demostración, el motor ZLE corrió una compleja carga de trabajo combinada, incluyendo soluciones de administración de fraudes y de *Customer Relationship Managment* (CRM). El motor ZLE manejó 1.2 mil millones de transacciones por día (registros de llamadas telefónicas), volumen equivalente al tráfico diario sumado de las cinco mayores compañías de telecomunicaciones del mundo. Los datos de la transacción fueron impulsados a una base de datos de operación en tiempo real, permitiendo a 40 mil agentes simulados de atención al cliente recibir una visión única e integrada de los clientes con una estrategia personalizada, al segundo, de

*cross-sell* y *up-sell* con menos de un segundo de desfase.

## Componentes De ZLE

Una Empresa de Latencia Cero (ZLE) reacciona y actúa instantáneamente según las tendencias de consumo y eventos del negocio. Para lograrlo, Compaq diseñó la arquitectura ZLE, la cual combina aplicaciones empresariales integradas y tecnologías de almacenamiento operacionales (ODS). Además, para consolidar datos para análisis y acción en tiempo real, provee una arquitectura unificadora para las reglas y políticas del negocio.

- Sincroniza y dirige la información a través de la empresa, facilitando un mecanismo que propague los eventos del negocio de un sistema a otro.
  - Integra información a un cache centralizado, o ODS, que puede consolidar datos de toda la empresa en tiempo real.
  - Apoya el acceso transaccional al segundo a datos de sistemas y aplicaciones múltiples.
  - Por la información disponible a las aplicaciones de *business intelligence* para el análisis y *feedback*.
- Para lo anterior, Compaq adaptó su diversa gama de plataformas de hardware para desarrollar y poner en marcha las soluciones de arquitectura ZLE. El hub

ODS del sistema descansa sobre un servidor de alta escalabilidad Compaq NonStop Himalaya y bases de datos NonStop. Las bases de datos existentes, las aplicaciones de *data mining* y aplicativos adicionales son instalados normalmente en servidores AlphaServer y Compaq Tru64 UNIX, o en Compaq ProLiant corriendo Windows NT.

Toda esta infraestructura se sustenta en la confianza de los Servicios Profesionales Compaq y la más extensa red de alianzas con los proveedores de software líderes a nivel global.

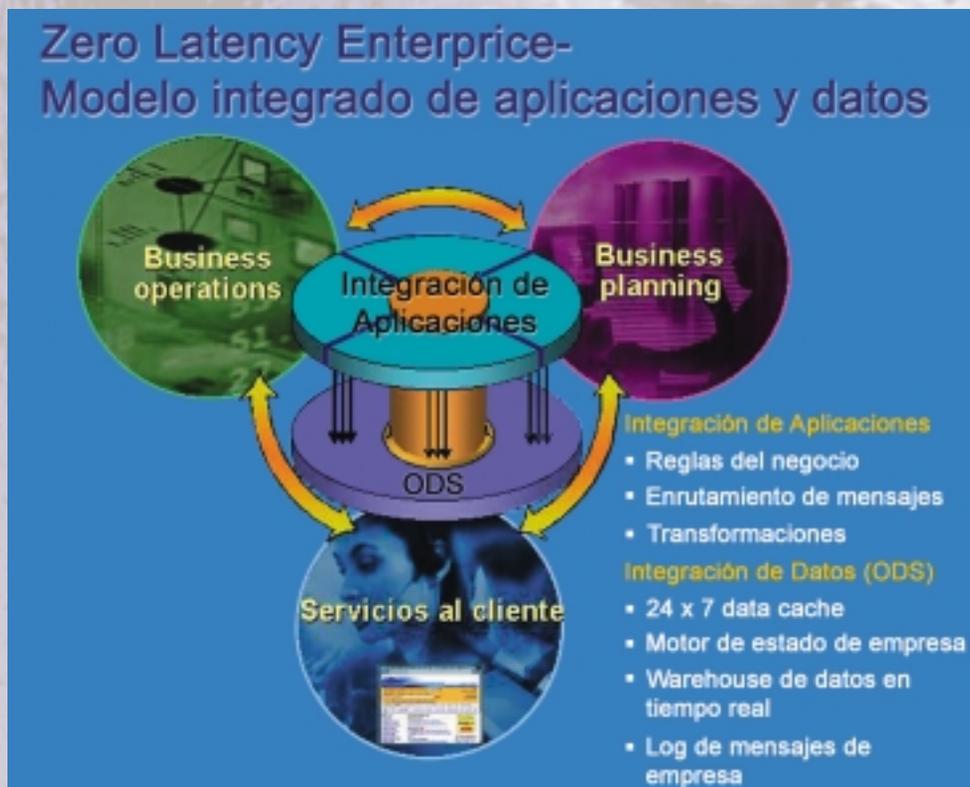
## Decisiones Bien Informadas

El objetivo de Compaq al construir esta tecnología fue llegar a tres industrias fundamentales, con foco específico en CRM: retail, telecomunicaciones y finanzas.

Las compañías de telecomunicaciones, por ejemplo, tienen a sus competidores disputándoles terreno en el mercado local, larga distancia, móviles y comunicaciones inalámbricas. Para ellos existe un gran beneficio en la posibilidad de "observar" las transacciones de sus clientes mientras éstas ocurren, y entonces dar pasos específicos.

Una solución para telecomunicaciones Compaq ZLE con módulo de medición de abandono de clientes ("churn"), buscaría los comportamientos de un cliente que podrían guiar a su posible deserción, tras lo cual iniciaría un programa de retención antes de perderlo definitivamente. Esta misma solución proveería respuesta instantánea a requerimientos del servicio a clientes, búsqueda de patrones de actividad fraudulenta mientras ésta ocurre, y proveer un panorama al segundo de márgenes de ruta, producto y llamado para cada cliente.

Entre los beneficios para el negocio en cada uno de los segmentos mencionados destaca la posibilidad de reunir información y procesarla en forma continua; disponer de la información inmediatamente a través de toda la organización para que los procesos y aplicaciones puedan beneficiarse de la información en tiempo real; y mejorar la calidad de la información con las cuales se toman las decisiones críticas del negocio. 





¿Qué ocurre cuando la información se expande más rápido que nuestra capacidad de procesarla? Simple pero no trivial: la incertidumbre crece. La estrategia requiere saber cómo administrarla. A la mayor parte de las preguntas estratégicas actuales, lamentablemente, sólo se escucha como respuesta "... no sabemos", y esa es una condición básica de la competencia actual. Es evidente que la incertidumbre no puede crecer en forma indefinida ya que llevaría a una situación de caos y no pareciera que ello vaya a ocurrir. La "respuesta" es la creciente aplicación de la inteligencia artificial y automatización. Esa es la gran revolución que viene en la administración estratégica de negocios.

Veamos algunas de las tendencias sobre e business:

### 1. INTEGRACIÓN INTEGRACIÓN INTEGRACIÓN

Una de las grandes lecciones de los negocios en Internet es que las páginas web no son nada en sí mismas, incluso aquellas con grandes ideas geniales. La digitalización de las empresas era indispensable, la integración de las cadenas de valor también, la integración de canales y productos una necesidad impostergable, la logística con el mundo real más compleja de lo esperado y otras cosas de esa naturaleza. Todo ello es ahora la base mínima de los modelos exitosos de e-business. Y la palabra clave es integración y esa será la tendencia clara, probablemente de los próximos 5 años. Si la primera etapa fue de *first movers*, esta es la etapa de digitalización, intranets inteligentes, integración, conectividad. Todo esto refuerza el entendimiento de Internet como un gran sistema de estándares y protocolos, tras lo cual va emergiendo un nuevo lenguaje (que no es lo mismo que un idioma) o mapa de la realidad.

### 2. E-SERVICES

A mediados de los 90 se dio el gran salto al e-commerce, que cedió rápidamente la frontera a la idea de e-business. Este paradigma ya cede terreno al e-services. La etapa del comercio, fue la adecuación de Internet como canal de distribución. E-business consistió en el descubrimiento de que la "salida" al nuevo mundo de la red permitía redefinir el negocio y hacer cosas que no eran posibles con el antiguo anclaje físico.

Ahora, camino al e-services estamos aprendiendo que, en Internet, potencialmente, **todos los negocios se entrecruzan entre sí**, y que la clave de la lealtad del cliente es poder atenderlo en la forma más integral posible. Hoy debemos aspirar a mantener al cliente siempre dentro en "mi sistema web", sea conmigo o mis aliados. Si adopta esa actitud desde ahora en la planeación de sus negocios hay muchas mejores probabilidades de ser exitoso.

### 3. DE CLICKS A \$\$\$\$\$\$

El interés en los clicks estamos ahora en la búsqueda de ingresos, afiliación, registro y transacciones. Los clicks, ya valen muy poco. Se ha iniciado una segunda gran ola o etapa de negocios punto com. Los flujos confiables son un requisito fundamental de los inversionistas. Las cosas regaladas serán cada vez menos y los "mercados granja" cultivados por los sitios serán cada vez más comunes. Si no ha iniciado un buen programa de CRM y de real fidelización de clientes está lejos de poder iniciar su granja, y por lo tanto quizá no tenga un "negocio". La experiencia integral del consumidor, la real capacidad de servicios, la adecuada logística y la identificación de los navegantes con su sitio será cada vez más relevante que las pequeñas diferencias de precio. Los clientes en forma creciente estarán



*Por Sergio Melnick, Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, Master of Arts en Estudios Interdisciplinarios de la UCLA, PhD en Planificación de la UCLA. En la actualidad, se desempeña como Director del Banco de A. Edwards y Gerente General de HellerNet Sud S.A.*

dispuestos a pagar por los intangibles propios de las punto com y que hasta hoy se regalan como gancho. Pero estos intangibles deben ser "producidos" adecuadamente y orientados a los ingresos.

### 4. DE DUEÑOS A ARRENDATARIOS

La era de las ASP (Application Service Providers) está aquí, y va tras una lógica general de funcionamiento de la gran red. Mente y cerebro no son lo mismo. La Internet es al computador lo que la mente es al cerebro. La tendencia es que los "motores" tecnológicos, las bases de datos y las cosas sustantivas, estén cada vez más en la red, con acceso desde cualquier parte. La computación será cada vez más omnipresente y el nombre del juego será el acceso. Ello afecta positivamente la eficiencia general del sistema, permite la actualización más efectiva de todos los miembros de la gran red a las nuevas tecnologías, permite nuevas formas de optimización de memorias y se mueve aceleradamente a la ubicuidad holográfica de esta fabulosa integración de máquinas, sistemas y per-

sonas. En la práctica, esta tendencia trae un cambio sustantivo en el concepto de propiedad, ya que se basa, al menos en principio, en la lógica del arriendo, lo que establece nuevas formas de relación social, entre empresas, y de poder. Es parte del apogeo de la economía cuaternaria o del control, que es lo dominante de estos tiempos.

## 5. UBICUITOS Y HOLOGRAFICOS

La ubicuidad inalámbrica ya ha llegado. El WAP creciente, pero ahora, además, **con conciencia de contexto**. Cuando llamamos por un celular es poco probable que éste sepa exactamente donde está geográficamente. Es decir, que sepa que está en el barrio tal, cerca de las calles tal o cual. Cuando lo sepa, y nuestros datos y programas estén en la red, en los ASP o similares, podremos lograr que, por ejemplo, en la ruta misma mi servidor me informe, en qué impresora cercana me mandará una copia de un mail u otro documento o formulario que requiera.

## 6. NUEVAS INTERFASES

Una gran evolución de las interfases viene ya. La navegación total a través de la voz no es difícil de anticipar. La capacidad creciente de videos, teleconferencias, gráficos, soluciones en tres dimensiones, mejores y nuevos tipos de browsers, mejores traductores, hacen que la interfase de las páginas vaya a adquirir nuevas cualidades necesarias para las nuevas etapas de negocios. Esto por cierto afectará decididamente la estrategia de los negocios, tanto por las capacidades de servicio, atención, relación y otras. La lógica de construcción y arquitectura de sitios, que van más allá que la simple apariencia, cambiará radicalmente. Recuerde que **cada sitio** de Internet **ES UN MEDIO DE COMUNICACIÓN** y debe ser

administrado como tal. Este “medio” tiene su propia cualidad. Tres son las características diferenciales: primero, la interactividad, segundo la disponibilidad permanente del stock de información, y, tercero, el que es un medio integrador de **todos** los demás medios. La TV está siendo absorbida por la red. Eso nos lleva a nuevas formas de TV interactiva global a través de Internet. El video se perfila como una salida de información cotidiana, con la captura de cámara integrada al software de control.

La interactividad, que es el corazón, ocurre en dos grandes niveles: entre el cliente y el sitio, y entre los clientes. Es lo que se llama un medio de varios a varios, a diferencia de los emisores tradicionales que son de uno a varios.

Todo lo que haga para equipar su negocio y su portal con estas capacidades lo conduce en la dirección apropiada.

## 7. MARGINALES SIN ESPERANZA

La marginalidad socio cultural de los que están adentro y afuera, ya se empieza a hacer evidente. Si las diferencias sociales actuales son abrumadoras, las que se pueden anticipar derivadas del “analfabetismo internético” son simplemente impresionantes. Una cosa es el acceso a un terminal de Internet, otra cosa es el uso instrumental, y otra cosa es la vida a través de este nuevo medio. Internet no es simplemente una tecnología. Es una nueva lógica, es una manera de relacionarse con la realidad, que va mucho más allá que la visita de algunas de las páginas de la web. En la vieja economía el pasaporte básico de entrada al peldaño inferior, era leer, escribir, y las matemáticas básicas. Era un peldaño no era tan difícil de lograr. El nuevo lenguaje post simbólico, que es realmente el trasfondo de Internet, es la expresión de una realidad extremadamente compleja, llena de códigos de acceso, en un sistema de archivo total y externo al ser humano. Los cruces de conceptos y negocios, la creciente automatización y la velocidad de evolución necesaria para ser exitoso ponen barreras quizás insalvables a los que están rezagados. Esto tiene muy diversas aristas.

## 8. UN GRAN MUNDO DE INFINIDAD DE PEQUEÑOS PEAJES PRIVADOS

Otra tendencia clara será la expansión y facilidad de los medios de pago, que es hoy una gran restricción de los negocios de la red. Junto con esta tendencia está el propio autofortalecimiento de la red. Aquí está también la impresionante compuerta que se abrirá con los Micropagos. Una vez resuelto este problema, ello dará lugar al verdadero sentido y vocación de los negocios de la red y la posibilidad efectiva de realizar en plenitud el valor de los intangibles y la verdadera revolución de la economía de la información y del control. Hoy en día, realizar un pago de unos pocos pesos, es abiertamente ineficiente. Resuelto el tema de los “peajes”, se abre una nueva realidad de negocios y adquieren sentido nuevamente los clicks.

## 9. MAS Y MEJOR NAVEGACION

Los tan tradicionales links a otros sitios, es probable que den lugar a links de contenidos articulados por asistentes cada vez más inteligentes. Ello es parte del proceso de llegada de la inteligencia artificial. Deben haber mejoras con cada vez más sofisticadas tecnologías de búsqueda (orientados a la base del lenguaje natural, y al reconocimiento de voz) todo lo cual implica nuevos estándares de Internet, a la par de nuevas oportunidades de negocios. Los BOTs (robots electrónicos) son los nuevos intermediarios. Este desarrollo es parte de la llegada sutil pero estable de la inteligencia artificial a nuestras vidas cotidianas.

Además de estas grandes tendencias, se mantienen como grandes puntos de la agenda la banda más ancha, la seguridad, la privacidad, la logística, los vínculos con el mundo real, los derechos de propiedad, la policía global y legislación, las metarredes que se autoorganizan y otros temas que van engendrando las megatendencias de negocios.

E-business es una joven disciplina que madurará con su propia experiencia y su propia capacidad innovativa. Enfrente el desafío de ser líder y como siempre, buen viaje al ciberespacio, porque es sin retorno. **Q**



## NUEVOS PRODUCTOS



NUEVOS  
PRODUCTOS

### PROCESADOR ALPHA: MAYOR VELOCIDAD DE RELOJ

Compaq dio a conocer el más poderoso microprocesador de la industria, el Alpha de 833 MHz, de la serie 21264 de 64 bits, el cual ya ha establecido nuevos estándares en la ciencia y el comercio. El Alpha 21264 continúa su reinado como el mejor microprocesador de la industria. Provee un desempeño inigualable gracias a una combinación de velocidades de reloj de avanzada y técnicas de microarquitectura. Incluye un sistema de memoria de alto ancho de banda, que permite disponer rápidamente los valores de los datos en el punto de ejecución, entregando una performance robusta para las aplicaciones actuales. La performance superior de AlphaServer ES40 resulta especialmente atractivo para los clientes que buscan CPU que trabajen intensamente con aplicaciones, como data mining y análisis de datos, para proveer lo más actual en cadena de distribución, tendencias de negocios, o datos de administración de relación con los clientes (CRM). La mayoría de este tipo de aplicaciones presenta una corriente única de información, la que solo puede ser procesada efectivamente a través de varios procesadores potentes. La performance de AlphaServer ES40 con el nuevo procesador Alpha ha establecido nuevos estándares de Aplicaciones Oracle, SAP Business benchmark y el SPEC CPU2000 industry standard benchmark. [\[1\]](#)

### XPRESS SERVICE: SOLUCIÓN EN 4 HORAS PARA NOTEBOOKS

Compaq Chile anunció el lanzamiento de un servicio único en el país para clientes de computadores portátiles corporativos, denominado XPress Service, consistente en incorporar a la garantía tradicional de las series de notebooks Armada M300 y Armada M700 (1 y 3 años, respectiva-

mente) un servicio especial de atención ante fallas, con un tiempo de solución garantizado de 4 horas como máximo. El servicio considera el retiro del equipo desde las oficinas del cliente, la reparación y la devolución del mismo. El servicio está disponible para todos los clientes que adquirieron desde el 12 de marzo pasado notebooks de los modelos Armada M300 y Armada M700, y desde el 1 de mayo, el Armada E500. El servicio está disponible de lunes a viernes, entre 8:30 y 18:00 horas, y sólo en la Región Metropolitana. [\[2\]](#)

### SOLUCIONES DE RESPALDO SDLT: MAYOR RAPIDEZ Y PERFORMANCE



Compaq presentó la nueva unidad de cinta SDLT 110/220, la primera integrante de la familia de almacenamiento Super DLT que ofrece capacidad y performance superior sobre la tradicional línea DLT. La SDLT 110/220 es una unidad de cinta empleada para la protección de datos en ambientes de ciclos de alta demanda. Este producto está pensado para clientes de Compaq que utilizan servidores Corporativo-a-Empresa y requieren mejores desempeños, mayor capacidad y confiabilidad de clase empresarial.

Entre sus beneficios destacan:

- **Menor tiempo de respaldo:** Velocidad de respaldo de 11MB/seg.
- **Protección a la inversión:** Lee datos de cinta DLT de generaciones previas.
- **Mayor capacidad:** Hardware de compresión interna.
- **Fácil administración:** Con Compaq Insight Manager y Tape Store Management Console.

La tecnología de la plataforma Super DLTtape se caracteriza por ser

multigeneracional, orientada a cintas de almacenamiento multipropósito de servidores de clase empresarial, y sistemas de respaldo y archivo automatizado de Windows NT, Windows 2000, OpenVMS y UNIX. [\[2\]](#)

### TARJETA ACELERADORA PARA SEGURIDAD DE TRANSACCIONES

Muchas empresas se ven afectadas por “cuellos de botella” en sus transacciones debido a que los servidores web securitizan cada transacción con un procesamiento intensivo en encriptación. Con altos volúmenes de transacciones, la performance del servidor puede deteriorarse dramáticamente y conducir a que los clientes se aburran y no lleven a feliz término sus transacciones.

El nuevo hardware AXL300 Accelerator PCI para máquinas estándar de la industria ProLiant incrementa notablemente el desempeño de las aplicaciones de servidores web más utilizadas, incluyendo IIS de Microsoft, NES de Netscape, y código abierto de Apache.

La tarjeta aceleradora agrega un coprocesador dedicado al servidor ProLiant, ahorrando exponencialmente carga de procesamiento al sistema. Permite más de 330 conexiones con SSL (Secure Sockets Layer) por segundo, el protocolo criptográfico que protege las comunicaciones digitales entre un browser y el servidor, parte crucial de muchas aplicaciones de Internet, como ebanking, compras en línea y transmisión de datos seguros. La tarjeta AXL300 provee también soporte para Chinese Remainder Theorem (CTR), bajo el cual se han alcanzado hasta 660 conexiones SSL por segundo. [\[2\]](#)



# BELLSOUTH INCORPORA TECNOLOGIA SAN DE COMPAQ



SOLUCIONES PARA EMPRESAS



El Gerente de Sistemas y Tecnología de BellSouth, Rafael Tapia de la Puente, muestra la solución de storage Compaq.

LA SOLUCIÓN SE BASA EN LA ARQUITECTURA STORAGE AREA NETWORK (SAN) DE COMPAQ PARA ALMACENAMIENTO, CON DOS UNIDADES MA8000 Y UNA RA8000. EL SISTEMA PERMITE CONECTARSE CON DISTINTOS SERVIDORES Y SISTEMAS OPERATIVOS.

Flexibilidad, menor precio total (TCO), facilidad de instalación y rendimiento, constituyeron las poderosas razones por las cuales BellSouth Chile escogió la tecnología de Compaq para implantar en sus oficinas centrales nuevos sistemas de almacenamiento centralizado multiplataforma.

BellSouth es una transnacional de las comunicaciones, cuyo principal negocio en Chile y toda Latinoamérica son las conexiones inalámbricas. En Chile es importante proveedor en telefonía celular, carrier de larga distancia y proveedor de acceso a Internet.

La solución implantada está basada en la arquitectura Storage Area Network (SAN) de Compaq para almacenamiento. Las unidades son dos MA8000 y un RA8000, las cuales operan conectadas a servidores y sistemas operativos distintos, como HP-UX, Tru64 Unix, Windows NT y 2000.

Su funcionamiento está destinado al uso administrativo interno de la compañía, datawarehousing, desarrollo y producción para la línea de negocios de larga distancia e Internet.

El Gerente de Sistemas y Tecnología de BellSouth, Rafael Tapia de la Puente, explica que la problemática que derivó a su empresa a requerir esta solución se relacionaba con “los inmensos volúmenes de información que debe manejar la industria de las telecomunicaciones, debido a las tareas de registro y tasación de cada una de las llamadas efectuadas por nuestros clientes”.

Volúmenes bastante considerables si se considera que se procesan entre dos y tres millones de llamadas diarias y varias decenas de millones cada mes.

#### -¿Por qué eligieron a Compaq?

-Luego de un análisis entre tres proveedores –comenta Tapia-, elegimos la solución de Compaq debido a su flexibilidad, ya que nos permite conectarnos con variados proveedores de equipamiento central; menor costo total de la solución (análisis de TCO), facilidad de instalación y adecuado rendimiento para una industria demandante como ésta.

#### -¿En qué consistió la solución entregada por Compaq?

-Contamos en estos momentos con una

SAN compuesta de variados elementos de diversos proveedores, entre ellos Compaq. La solución de Compaq se compone de tres sistemas de storage con un total de 4 terabytes de almacenamiento que se manejan en forma espejada y manejo de stripping para todas las unidades en operación.

#### -¿Qué parámetros cuantitativos y cualitativos puede mostrar?

-Uno muy importante es el bajísimo costo por Mbyte de la solución. En términos cualitativos, hemos conectado equipos Compaq ProLiant con Windows NT y 2000 en cluster, Compaq AlphaServer ES40 y de otras marcas, compartiendo en algunos casos la misma caja de almacenamiento.

Con la satisfacción de tener la mejor tecnología trabajando para ellos, en BellSouth ahora planean cómo alcanzar sus próximos desafíos:

“Próximamente esperamos utilizar las capacidades de recuperación de desastres, mediante soluciones a distancia, por medio de fibra óptica. Esta solución nos debiera permitir respaldo remoto”, concluye Rafael Tapia. 



## ALIANZA PARA DESARROLLAR CLUSTERING



Firmaron los gerentes generales de Oracle y Compaq, Felipe Irarrázabal y Hernán Orellana, respectivamente.

Oracle y Compaq suscribieron una alianza de largo plazo para integrar e introducir al mercado la tecnología de clustering. Oracle incorporará la tecnología Compaq TruCluster Server, usada en Tru64 UNIX, para desarrollar Oracle9i Real Application Clusters, en el marco de investigaciones de ingeniería de tres años plazo, junto con una inversión de 45 millones de dólares en marketing para incrementar la conciencia acerca de los beneficios de la tecnología de clusters.

Entre los beneficios se incluyen una mayor confiabilidad y escalabilidad, aspectos de importancia creciente en compañías con sistemas complejos y que son objetivo de cargas de trabajo muy fluctuantes.

El convenio entre las dos grandes empresas de tecnología se concentrará en las siguientes áreas:

- **Desarrollo de tecnología:** Oracle usará tecnología de clustering seleccionada para integrar con sus productos para crear el Portable Cluster Layer de Oracle (PCL), el cual estará inicialmente disponible con Tru64 UNIX en una amplia variedad de plataformas.
- **Desarrollo de soluciones:** Ambas empresas trabajarán para desarrollar configuraciones preintegradas y pretesteadas de Oracle9i Real Application Clusters en Compaq Tru64 UNIX AlphaServer.
- **Desarrollo de mercado:** acelerar la adopción del mercado de soluciones clusterizadas. 

## PROLIANT ML530 RENUOVA SU LIDERAZGO

Compaq anunció una performance récord y un nuevo resultado precio/performance para su ProLiant ML530 de 2 vías, sucesor del ProLiant 3000.

Utilizando el benchmark TPC-C, el servidor ProLiant ML530 con dos procesadores Pentium III Xeon de 1.0 GHz alcanzó una salida de 17.629,77 tpmC a solamente US\$14,73/tpmC. El servidor probado corrió sobre Windows SQL 2000 Enterprise Edition y Microsoft Windows 2000 Advanced Server, con Microsoft COM+, y los cuatro controladores incluidos Smart Array 5304/128 para operar 135 unidades de discos duros de 15.000 rpm Ultra3.

Los resultados del ProLiant ML 530 representan lo siguiente:

- Más de 600 transacciones on line por minuto (4 % más de salida) más que su más cercano competidor.
- Más de 1.350 transacciones adicionales por minuto (8 % más de salida) y 14 % de costo menor que el tercer competidor. 

## COMPAQ PROVEE TECNOLOGÍA A YAHOO!

Yahoo y Compaq firmaron un acuerdo que designa a Compaq como proveedor de infraestructura para Internet para el sitio más visitado del mundo. Asimismo, el acuerdo otorga a Compaq la posibilidad de publicitar y distribuir sus productos y servicios a través de la red Yahoo!

Según los términos del acuerdo, Yahoo! seleccionó a Compaq como su proveedor oficial de servidores estándares de la industria (plataforma Intel), servidores de alto desempeño, sistemas de almacenamiento host-attached, computadores de escritorio y portátiles o de bolsillo (handhelds) y otros servicios profesionales relacionados.

Junto a lo anterior, Compaq proporcionará una parte importante de la infraestructura de Internet de Yahoo!. 

## COMPAQ Y CISCO PROVEERÁN TELEFONÍA IP PARA EMPRESAS

Compaq Computer Corporation y Cisco Systems Inc. anunciaron la creación de una alianza estratégica para acelerar la adopción de soluciones integradas de Telefonía IP que incrementen la productividad, reduzcan costos y mejoren las comunicaciones en las grandes empresas.

Compaq promoverá Cisco AVVID (Arquitectura para Voz, Datos y Video Integrados), la que entrega a las empresas soluciones abiertas e integradas de redes.

Esta alianza permite a Cisco y a Compaq trabajar en conjunto para facilitar la migración de sus clientes desde los sistemas PBX a la nueva solución de telefonía IP basada en Cisco AVVID.

Compaq Global Services proveerá servicios integrales con el objetivo de ayudar a los clientes a migrar rápida y exitosamente hacia la Telefonía IP.

La compañía también ofrecerá la implementación de un servicio piloto donde los clientes podrán probar la Telefonía IP y expandir la implementación a su propio ritmo.

El corazón de la solución de Telefonía IP AVVID de Cisco es el Media Convergence Server (MCS), que es el software CallManager de Cisco, unido al reconocido servidor ProLiant de Compaq.

Cisco ha utilizado los servidores de Compaq para el desarrollo e implementación de sus soluciones de Telefonía IP desde septiembre de 1999, despachando más de 11 mil unidades de MCS hasta hoy. Como líder en la industria de servidores estándar, ProLiant de Compaq proveen la confiabilidad, escalabilidad y disponibilidad necesaria para las empresas que requieren de soluciones para sus comunicaciones críticas. 



"POSEEMOS ARMAS PODEROSAS COMO SERVIDORES Y SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO, DONDE TENEMOS UN LIDERAZGO INDISCUTIDO. NUESTRA MISIÓN ES ASESORAR A LOS CLIENTES EN LA SOLUCIÓN COMPLETA DE SU PROBLEMÁTICA, YA SEA DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL ACCESO O LA INFRAESTRUCTURA, PARA PONER A LA EMPRESA EN LA NUEVA ECONOMÍA Y EL E-BUSINESS", ASEGURA EL EJECUTIVO.

Posicionar a Compaq como el mejor proveedor de soluciones corporativas es el objetivo de Arturo Nahum, Director de Negocios Corporativos para el Cono Sur desde enero del 2001. Ingeniero civil de la Universidad de Chile, casado con cuatro hijos, se desempeña en Compaq desde octubre del año pasado.

Nahum tiene claro lo que necesita una empresa para alcanzar el liderazgo con las actuales reglas de la Nueva Economía: contar con la mejor asesoría y recursos para diseñar y poner en funcionamiento un esquema e-business a la medida de cada negocio, que permita estar atentos las 24 horas del día a las necesidades de los clientes, proveedores y socios.

"Y en Compaq contamos con los mejores profesionales, la mejor tecnología y las mejores alianzas estratégicas para apoyar a cualquier tipo de negocio en esta tarea", sostiene.

Tradicionalmente la empresa ha sido muy exitosa como proveedora de computadores personales. "Pero ya no somos sólo una *PC company*. En el ámbito mundial, Compaq genera más de la mitad de sus ingresos por la venta de productos y servicios que no son computadores personales", dice el ejecutivo.

Compaq Computer Corporation comercializa productos y servicios en un gran número de países del mundo. Su organización considera puestos estratégicos para determinadas zonas geográficas, clientes y productos. En el caso de Arturo Nahum, su órbita se circunscribe a Argentina, Bolivia, Chile, Perú, Paraguay y Uruguay, con productos como servidores, almacenamiento, software y servicios profesionales, básicamente para los clientes corporativos.

"Compaq tiene productos para todo el espectro de la Nueva Economía, desde el lado del acceso y la infraestructura para el e-business. En este aspecto, poseemos armas poderosas como los servidores y los sistemas de almacenamiento, donde Compaq cuenta con un liderazgo indiscutido. Nuestra misión es asesorar a los clientes en la solución completa de su problemática, ya sea desde el punto de vista del acceso o la infraestructura, para poner a la empresa en la Nueva Economía y el e-business", asegura Nahum.

Pone un especial énfasis en las habilidades de Compaq para entregar la asesoría más autorizada a las empresas que desean competir en el ambiente global.

"Más allá del hardware y el software que podemos ofrecer, nos interesa entregar el mejor servicio profesional, el que permite que todo esta tecnología funcione". Explica que este componente se enfrenta como una empresa global, con el objetivo de integrar soluciones Compaq o de otras empresas.

### Soluciones, No Servidores

-¿Cuál es la mayor fortaleza de Compaq en el ámbito de productos?

-Hoy, lo que los clientes buscan no son servidores sino soluciones. En Compaq enfrentamos el requerimiento del cliente tratando de ofrecerle la mayor cantidad componentes e integrándolos. El requerimiento del cliente puede ser amplio o específico, pero nuestra ventaja es que no estamos sesgados a soluciones con parámetros rígidos, sino que tenemos un espectro muy amplio de productos y servicios que nos permiten ofrecer la mejor solución.

"Compaq cuenta con la mejor tecnología disponible. Tenemos nuestra línea de servidores ProLiant, basados en



ENTREVISTA

procesadores Intel; los AlphaServers, servidores UNIX; y en la línea más alta, Himalaya, de alta disponibilidad, servidores del tipo mainframe", explica el Director para el Cono Sur de Compaq. No obstante, otra línea de gran auge corresponde a los sistemas de almacenamiento, debido a la acelerada expansión de los dispositivos de acceso a la red, además de los propios de la empresa, los que generan datos que se necesitan capturar, almacenar, respaldar y explotar, para convertir en información útil, relevante y valiosa para cada negocio.

"Nuestro propósito es ofrecer plataformas de almacenamiento con la mayor flexibilidad posible, es decir que pueda ser usada por diversos sistemas operativos. Compaq lidera en este aspecto, con una arquitectura de almacenamiento que permite ser compatibles con la mayoría de los principales servidores que existen en el mercado, sean Compaq o no", dice Nahum.

En este tema, Compaq ofrece su arquitectura Storage Area Network (SAN), la cual ha posicionado a la compañía como líder indiscutido en los cuadrantes mágicos de Gartner Group. SAN es complementada con una serie integral de componentes que permiten el manejo seguro y confiable ante posibles desastres, para la recuperación y restauración de información.

En torno al software, el Director de Negocios Corporativos para la región explica que existen programas de Compaq para sus servidores y también cuenta con estrechas alianzas con los principales fabricantes. Tru64 UNIX es el sistema operativo de Compaq para su línea de servidores de misión crítica AlphaServer; y Non Stop Kernel (NSK), el núcleo para los servidores de disponibilidad continua y tolerantes a fallas Himalaya. A estos se agregan utilitarios desarrollados por Compaq para administración de sistemas y redes.

Asimismo, las alianzas con los

desarrolladores aseguran a los clientes de Compaq que los sistemas se ajustarán a la perfección con cada software, ya que éstos han sido probados sobre la plataforma de hardware de la compañía. Socios en esto son Oracle, SAP, Microsoft, Siebel e I2, entre otros, los cuales entregan las mejores soluciones en Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) y Supply Chain Management (SCM).

### Enfoque ZLE

"Nos interesa el e-business, un desafío para el cual desarrollamos tecnología y soluciones para CRM, SCM y ERP. Nosotros focalizamos nuestro esfuerzo en tres áreas, funcionales a las tareas que debe acometer cualquier empresa para cumplir su misión: Knowledge Management (KM), Customer Relationship Management (CRM) y Global Value Chain (GVC)", explica Arturo Nahum.

El KM consiste en entregar a los empleados autonomía en el manejo de la información a través de la creación, captura, organización, acceso y uso de los activos de información de la empresa; CRM se refiere a establecer relaciones de largo plazo con los clientes a través de un mejor entendimiento de sus necesidades y preferencias individuales; y GVC es obtener la eficiencia organizacional a través de la automatización de procesos de negocios y enlaces con socios, proveedores y clientes.

"Para construir todo esto, necesitamos aplicaciones e infraestructura para poner en marcha una empresa de la Nueva Economía. La dinámica tradicional de estos sistemas era lineal, donde una cosa se hacía después de la otra. El nuevo enfoque es tener todo esto con actualización continua: el KM, el CRM y GVC de la empresa, trabajando todo el

día en tiempo real y proveyendo la información al minuto".

#### -¿Cómo se puede visualizar esto en una empresa?

-Por ejemplo, si tengo una cadena de tiendas, como los supermercados, y tengo en línea todas las cajas, el centro de distribución, puedo saber quién está comprando en cada instante, y si tengo mi tienda electrónica unida, puedo saber qué está pasando con mi empresa en tiempo real. Y a eso estamos abocados hoy, a desarrollar la infraestructura para negocios, para llegar a la actualización continua y disponible en tiempo real para la toma de decisiones.

"Esto se relaciona mucho con el concepto de ZLE, Zero Latency Enterprise, que describe un ambiente de negocios donde todas las funciones se actualizan en forma continua y en tiempo real".

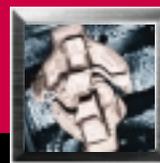
#### -¿Qué beneficio tiene esto para la empresa?

-Poder hacer marketing o campañas con clientes, proveedores, incluso con los empleados, en forma oportuna, al poder tomar decisiones en forma inmediata en vez de un día después. Esto es ahorro y mejores márgenes.

#### -¿Cuál es la perspectiva para el segmento corporativo durante el 2001?

-Para el Cono Sur tenemos proyectado un crecimiento importante. El 2000 fue un buen año, marcado desde luego por los vaivenes de las economías de la región que no ha sido estable, en Argentina, Perú y Chile. Sin duda, es un área que tenemos mucho por hacer, las oportunidades son muy grandes, los segmentos de Internet, telecomunicaciones, la banca, comercio, están creciendo e incorporando estas tecnologías por lo que anticipamos un gran crecimiento de la demanda. También las áreas de gobierno se están dando cuenta de los beneficios que tiene incorporar la tecnología para agilizar la administración del Estado. 

# Artikos expone sobre Negocios Electrónicos Novedades de Almacenamiento en Casa Piedra EVENTOS TOP ACCOUNTS Encuentro con Verónica Blackburn



EVENTOS

## NOVEDADES DE ALMACENAMIENTO EN CASAPIEDRA

Una informativa conferencia a ejecutivos y expertos del área informática de las cuentas estratégicas de Compaq Chile se desarrolló el pasado jueves 5 de abril en CasaPiedra para tratar las últimas novedades y tendencias de almacenamiento para la industria.

Con el auditorio repleto, el Gerente de Ingeniería de Tecnologías Avanzadas de

Storage de la compañía, Wayne Flournoy, entregó su visión, señalando que Compaq posee el liderazgo indiscutido, según un estudio de Gartner Group. Flournoy presentó las Soluciones Storage on Demand y las nuevas tecnologías que hacen posible la interoperabilidad entre distintos sistemas y, como consecuencia, la Open SAN.

También fue presentado un caso de éxito local, GemeloStorage.com, cuya arquitectura de almacenamiento es SAN de Compaq. Al final de la reunión se sortearon entre los asistentes dos equipos iPAQ Pocket PC. **A**



Director of Advanced Technology Multivendor Storage, Wayne Flournoy; Gerente General de Gemelo.com, Nicolás Barry; Director Negocios Corporativos Cono Sur de Compaq, Arturo Nahum; VP Corporate Solutions de Gemelo.com, Teodora Quiroga; Director Corporativo de Compaq Chile, Rodrigo Herrera; y el Manager Latin America Storage Marketing Compaq, Roy Can-Speyer.

## TOP ACCOUNTS

### ARTIKOS EXPONE SOBRE NEGOCIOS ELECTRÓNICOS



Mauricio Chacón, de Compaq; Andrés Araya, gerente de Informática de la Bolsa de Comercio de Santiago; Heidi del Río, de Compaq; y David Correa.

En el marco de las actividades del Programa Top Accounts de Compaq en Chile, ejecutivos de medio centenar de empresas privadas y públicas, y organismos del Estado, participaron en la conferencia-desayuno "Desarrollo del Negocio Electrónico B2B", ofrecida por el gerente general de Artikos Chile, Hernán Herrera Gomila.

El evento se realizó el miércoles 28 de marzo en el segundo piso del Hotel Radisson y sirvió para mostrar el proyecto de marketplace Artikos (<http://www.artikos.cl>) y explicar las ventajas tanto para proveedores como demandantes empresariales de negociar electrónicamente.

Artikos Chile es filial de Artikos Network, con base en Miami, y que

localmente cuenta con el respaldo de Banco de Chile y BCI, impulsa un modelo de negocios basado en las capacidades y tecnologías de Banamex y CommerceOne.

Compaq y Artikos suscribieron, durante el año pasado, una alianza para facilitar a los clientes corporativos de Compaq acceder a una herramienta probada de automatización de compras de bienes y servicios, y así reducir los costos de operación e incrementar la eficiencia. **A**

### ENCUENTRO CON VERÓNICA BLACKBURN

Una alegre y entusiasta acogida tuvo entre los ejecutivos de empresas Top Account de Compaq la realización de dos demostraciones de cocina llevadas a cabo por la prestigiosa chef Verónica Blackburn en su casa de eventos.

La actividad se llevó a cabo los días 14 y 15 de marzo, con una veintena de asistentes en cada ocasión, entre quienes se contaban ejecutivos de los clientes estratégicos de Compaq en nuestro país. Los participantes disfrutaron de la cálida acogida de la señora Blackburn, quien en su incomparable estilo paseó a los ejecutivos por los secretos de las mayores exquisiteces para el paladar. Al final, la conversación y confianza fluyeron durante la alegre degustación de los productos elaborados. **A**

### DESAYUNO SOBRE MARKETPLACE DE MINERÍA



El Gerente Corporativo de Compaq, Rodrigo Herrera; Superintendente de Informática de Soquimich, José Cisternas; Gerente de Informática de Enami, Germain Hernández; y Julio Pardo, de Compaq.

El 18 de enero de este año se celebró el primer desayuno del Programa Top Accounts de Compaq, el cual contempló la presentación del tema "Revisión del Modelo de Negocios y Proposición de Valor", a cargo del Gerente de Negocios en Internet de Codelco y Gerente Regional de Quadrem.com, Germán Sandoval.

En su intervención, el ejecutivo explicó a medio centenar de gerentes de clientes estratégicos de Compaq la evolución y utilidad de los marketplaces, como centros generadores de ventajas comparativas para todo tipo de industrias en la nueva economía. **A**

**COMPAQ**  
Inspiration Technology