

Los clientes sacan provecho de su inversión gracias al Grupo de Usuarios de Informatica

Fernando Galvache

Sage España

Presidente del Grupo de Usuarios de Informatica en España

“Además de servir a mi desarrollo profesional, mi participación en el Grupo de Usuarios de Informatica ha sido una grata experiencia en el plano personal. He conocido a personas que comparten los mismos intereses y se enfrentan a retos profesionales similares a los míos. En ocasiones, esto me ha servido para ver las cosas desde una nueva perspectiva y aprender de la experiencia de los demás. Además, valoro que Informatica tenga en consideración nuestros comentarios para el desarrollo de futuros productos.”

El Grupo de Usuarios de Informatica está dedicado únicamente a mejorar la experiencia de los clientes de Informatica. La misión de esta comunidad global y dinámica consiste en **formar** a los usuarios, proporcionar un foro para **tratar temas relacionados con productos** y fomentar el **networking**. Desde 2001, el Grupo de Usuarios de Informatica ha ido reuniendo a más de 10.000 miembros, agrupados en más de 30 secciones de todo el mundo.

Creado por y para los usuarios

El programa Grupo de Usuarios de Informatica (IUG, por sus siglas en inglés) fue fundado en 2001 para dar continuación a una tarea iniciada por algunos usuarios entregados a esta labor en EE.UU. y Europa. Después, se redactaría la carta de constitución del Grupo de Usuarios de Informatica, enfocada principalmente a las áreas geográficas con mayor número de clientes que utilizan Informatica de forma cotidiana.

El Grupo de Usuarios de Informatica ha crecido rápidamente y cuenta hoy con más de 10.000 miembros registrados, así como con más de 60 copresidentes voluntarios que marcan el camino de las 30 secciones distribuidas por todo el mundo. Más de 3.000 usuarios asisten de forma regular a las reuniones de las secciones locales y más de 1.000 usuarios han contribuido directamente a la orientación de futuros productos a través del Proceso de Mejora de Productos (PEP, por sus siglas en inglés).

A través de su participación en el Grupo de Usuarios de Informatica, los usuarios de Informatica intercambian mejores prácticas entre ellos, obtienen información sobre nuevos productos, mejoran sus conocimientos de análisis empresarial y potencian al máximo su inversión en tecnología de Informatica.

Tanto los usuarios como el personal de Informatica consideran que el Grupo de Usuarios de Informatica es un espacio de asociación único que permite a los usuarios ampliar sus conocimientos y aumentar el valor de la inversión en Informatica, a la vez que concede a Informatica la oportunidad de tomar el pulso a sus clientes. Informatica considera el IUG como un programa esencial y demuestra la confianza depositada en su valor atendiendo y respondiendo a los comentarios transmitidos por los canales del Grupo de Usuarios de Informatica.

DATOS PRINCIPALES

- El Grupo de Usuarios de Informatica puede presumir de contar con más de 10.000 miembros en 9 países del mundo.
- Más de 1.000 usuarios influyen en la dirección de futuros productos mediante el Proceso anual de Mejora de Productos.
- Más de 60 copresidentes dirigen de forma voluntaria a más de 30 secciones locales del Grupo de Usuarios.
- El Grupo de Usuarios de Informatica patrocina a más de doce grupos de interés especial en la conferencia anual Informatica World.

Beneficios importantes e inestimables del Grupo de Usuarios

A partir de los comentarios y la participación de los clientes, el Grupo de Usuarios de Informatica perfila y amplía de forma continua sus ofertas y beneficios. A continuación, se indican algunas de las maneras en que el Grupo de Usuarios cumple su misión:

- **Secciones locales del Grupo de Usuarios.** Más de 30 secciones en todo el mundo ofrecen a los usuarios la oportunidad de reunirse, interactuar e intercambiar ideas a nivel local. Cada sección celebra entre dos y tres reuniones anuales, en las que los miembros y, con frecuencia, los representantes de Informatica, intercambian ideas con respecto a mejores prácticas, consejos y trucos, así como a futuras innovaciones tecnológicas.
- **Proceso de Mejora de Productos (PEP).** En la actualidad, más de 1.000 miembros del Grupo de Usuarios contribuyen al desarrollo de futuros productos de Informatica. Los usuarios participan en un proceso colectivo para impulsar las mejoras de futuros productos, características y funciones, estableciendo, votando y comunicando sus sugerencias directamente al equipo de ingenieros de Informatica.

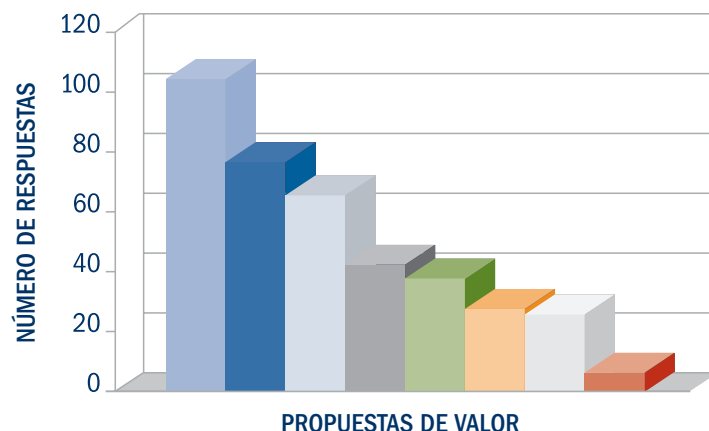
- **Conferencias y talleres técnicos.** Las conferencias y los talleres patrocinados por el Grupo de Usuarios de Informatica permiten un acercamiento a la visión de las secciones locales del Grupo de Usuarios para presentarla ante mayores audiencias. Esta dimensión adicional de sesiones de formación, múltiples talleres y sesiones prácticas aporta un conocimiento técnico más profundo de los productos de Informatica. Gracias a estos eventos, los usuarios pueden tener un mayor acceso a la compañía – desarrollo, gestión de productos, servicios profesionales, formación, soporte y socios de tecnología con experiencia en un área concreta.
- **Grupos de interés especial.** Cada año, el IUG patrocina a más de doce grupos de interés especial (SIG, por sus siglas en inglés) en la conferencia Informatica World. Las sesiones son gratuitas e informales, y ofrecen a los usuarios la oportunidad de participar en mesas redondas para intercambiar ideas con otros usuarios interesados en los mismos temas.
- **Comités ad hoc y consejos consultivos.** De forma periódica, los miembros del Grupo de Usuarios tienen la oportunidad de participar en comités ad hoc que se reúnen por asuntos o motivos concretos. Estos comités comprenden consejos consultivos sobre versiones beta de los productos, reuniones sobre la utilización de los productos y comités web, así como comités que elaboran el contenido de las conferencias técnicas y de Informatica World.
- **Encuesta de satisfacción de los miembros.** Una vez al año, el Grupo de Usuarios de Informatica lleva a cabo una encuesta de satisfacción entre sus miembros para evaluar sus orientaciones actuales y futuras. Para los usuarios, representa la ocasión de expresar su opinión y hacer comentarios sobre los programas del Grupo de Usuarios.
- **Relación con otros grupos en contacto con clientes.** El Grupo de Usuarios de Informatica colabora de forma estratégica con muchas otras organizaciones relacionadas con los clientes de Informatica. Diversos equipos apoyan las iniciativas del Grupo de Usuarios (desde el desarrollo de productos hasta el respaldo a la formación), proporcionando contenidos, ponentes y enlaces directos con sus programas.
- **Sitio web y portal de clientes.** El sitio web del Grupo de Usuarios es accesible a través del portal de clientes my.informatica.com. Aquí se puede encontrar toda la información sobre las actividades del grupo, el calendario de reuniones de las secciones locales y los detalles sobre el Proceso de Mejora de Productos. Se invita a las secciones locales a utilizar este sitio para gestionar la comunicación entre sus miembros.

MISIÓN

Ser el foro principal dedicado a la integración de los datos que facilite el **establecimiento de relaciones** entre usuarios y partners de Informatica, así como su **formación** y las **discusiones en torno a los productos**.

CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN

	NETWORKING	FORMACIÓN	PRODUCTOS
Secciones locales	X	X	
Grupos de interés especial	X	X	
Conferencias técnicas	X	X	X
Proceso de Mejora de Productos			X
Comités ad hoc	X	X	X
Web y portal	X		
Talleres de formación		X	



Administración y gestión del Grupo de Usuarios de Informática

Desde el inicio, los usuarios decidieron que el Grupo de Usuarios de Informática no debía funcionar de forma independiente, como es el caso de muchos otros grupos de usuarios del sector. Así, se desarrolló una colaboración entre Informática y los copresidentes para compartir la responsabilidad y la gestión de todo el Grupo de Usuarios.

Informatica respalda al Grupo de Usuarios con un gerente de programas, apoyo financiero para al menos una reunión de secciones locales al año, el sitio web del Grupo de Usuarios y soporte para la gestión del Proceso de Mejora de Productos (PEP). Además, el Consejo de dirección del Grupo de Usuarios de Informática, compuesto por los líderes de las secciones locales del Grupo de Usuarios, se reúne de forma anual con el personal de Informática para establecer la dirección estratégica y las políticas operativas del año siguiente.

Criterios relativos a las secciones

Las secciones se crean si surge la necesidad y siempre y cuando 50 clientes de Informática como mínimo residan en una misma área geográfica. Todas las secciones locales, en colaboración con un gerente de programas de Informática, se encuentran bajo la dirección de dos o tres copresidentes que actúan como equipo de dirección de la sección.

El papel de la dirección

Los copresidentes o usuarios líderes participan en la organización de dos o tres reuniones al año, dirigen el Proceso de Mejora de Productos de su sección y coordinan las iniciativas del Grupo de Usuarios local. Los líderes de las secciones establecen la agenda y el contenido de las reuniones, inspiran a otros usuarios, participan y dirigen. Todos ellos poseen al menos un año de experiencia con productos de Informática, están acostumbrados a hablar en público y muchos de ellos ya habían participado anteriormente en otros grupos de usuarios. En total, dedican aproximadamente entre 5 y 8 horas al mes a estas tareas.

El consejo de copresidentes y la formación continua

Para garantizar el éxito, Informática ofrece a los copresidentes de las secciones locales numerosos programas continuos y distintas formaciones. Los más de sesenta copresidentes constituyen el consejo consultivo de dirección del IUG y participan en la reunión anual del Consejo de dirección, que se celebra junto a la conferencia Informática World, para evaluar la dirección estratégica a seguir, intercambiar ideas y recibir formaciones y planes de desarrollo. Una teleconferencia trimestral también les ofrece la oportunidad de comunicarse y tratar sobre los programas actuales y las operaciones en curso. Además, pueden consultar y utilizar diversas herramientas, hojas de trabajo y presentaciones que se encuentran disponibles en el foro de dirección en línea.

Beneficios para los copresidentes

Informatica ofrece a los copresidentes de los grupos de usuarios los siguientes beneficios: tarifas preferenciales para la conferencia anual y las conferencias de usuarios, créditos para los cursos de formación en línea, descuentos en las certificaciones en línea, formación de orientación, conferencias telefónicas trimestrales y asistencia a la reunión anual del Consejo de dirección en la conferencia Informática World.

Secciones locales

Norteamérica

Arizona
Atlanta
Baja California
Carolina del Norte y del Sur
Chicago
Dallas
Denver
Florida
Houston
Indiana
Iowa
Kansas City
Mid-Atlantic (área metropolitana de Washington, DC)
Nebraska
Nueva Inglaterra
Nueva York
Ohio
Oregón
San Francisco (área de la bahía)
San Luis
Toronto
Twin Cities
Wisconsin

Europa

Alemania
España
Finlandia
Francia
Noruega
Países Bajos
Reino Unido

ACERCA DEL GRUPO DE USUARIOS DE INFORMATICA

Desde 2001, el Grupo de Usuarios de Informatica ha ido reuniendo a más de 10.000 miembros, que representan a más de 30 secciones locales de todo el mundo. Su misión consiste en formar a los usuarios, proporcionar un foro para la defensa de los productos y fomentar el trabajo en red dentro de la comunidad de Informatica, en un sentido amplio. A través de su participación en el Grupo de Usuarios de Informatica, los usuarios de Informatica intercambian mejores prácticas entre ellos, obtienen información sobre nuevos productos, mejoran sus conocimientos y potencian al máximo su inversión en tecnología de Informatica.

Si desea informarse sobre la participación en el Grupo de Usuarios de Informatica, consulte el sitio <http://my.informatica.com/> o llame al teléfono 902 882 062

INFORMATICA
The Data Integration Company™

Informatica en España: Albasanz 15, 28037 Madrid · Constitución 1, 08960 Sant Just Desvern, Barcelona
Teléfono: 902 882 062. Fax: 933 714 895. www.informatica.com/es

Sede central mundial: 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063 (Estados Unidos)
Teléfono: + (1) 650.385.5000. Fax: 650.385.5500. Número gratuito en Estados Unidos: 1.800.653.9871 www.informatica.com

Sucursales de Informatica en el mundo: Alemania · Australia · Bélgica · Canadá · China · Corea · España · Estados Unidos · Francia · Irlanda · Japón · Países Bajos · Portugal · Reino Unido · Singapur · Suiza

© 2008 Informatica Corporation. Todos los derechos reservados. Impreso en España. Informatica, el logotipo de Informatica y Data Explorer son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Informatica Corporation en los Estados Unidos y en jurisdicciones de todo el mundo. Todos los demás nombres de compañías y productos son nombres comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños.