

2018

Grupo Trevenque
Memoria Anual 2018

MEMORIA ANUAL

Título original

Memoria Anual Grupo Trevenque 2018

Autor

Grupo Trevenque

Redacción y revisión

Juan Ramón Olmos Sánchez

Raquel Andújar Galindo

Diseño y maquetación

Alejandro Muñoz Mateos

Sergio Páez Muñoz

1º edición, abril 2019

Copyright Trevenque Sistemas de Información, S.L.

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

M E M
R O M
R O Δ
N U A
A



Carta del director

Estoy seguro de que 2018 quedará grabado en mi memoria de una forma especialmente destacada. Pido disculpas por empezar con una frase personalista, pero quería poner de relieve el hecho de que este será el último balance de mi gestión al frente de *Grupo Trevenque*. Tal y como estaba previsto, el año ha concluido con **el nombramiento de José Fernando López Navarro como director general** de nuestro holding empresarial. Nada de lo conseguido en este ejercicio del que ahora rendimos cuentas, ni de cada uno de los anteriores, hubiera sido posible sin la participación de la totalidad de los componentes de una plantilla a la que podría calificar de ejemplar; gracias una vez más a todos ellos.

A modo de resumen quiero resaltar que no podría haber imaginado un final de etapa profesional mejor; 2018 ha sido en muchos aspectos **el mejor ejercicio de la compañía en estos 26 años de singladura**. A lo largo de esta memoria se van a ir detallando con cifras y argumentos las razones para este más que razonable optimismo. Por mi parte, me siento especialmente orgulloso por haber podido concluir con el cien por cien de acierto el proceso de relevo que nos ha llevado buena parte de estos tres últimos años. Puedo afirmar con rotundidad que José Fernando es garantía de futuro. Su juventud y preparación se unen al respaldo total que su figura ha conseguido conciliar dentro del equipo de profesionales que constituyen la plantilla de *Grupo Trevenque*. Con tales cimientos no puede esperarse otra cosa que un porvenir lleno de éxitos.

No quiero caer en la tentación de extenderme en ningún tipo de balance personal de estos veintiséis años al frente de este increíble equipo de personas. Creo que hemos crecido al amparo de **una profunda honestidad personal y profesional**, de haber confiado en el proyecto y haber puesto siempre por delante lo colectivo a los intereses puramente personales. Siempre hemos pensado que estos valores son compatibles con el sostenimiento de un proyecto empresarial y las pruebas nos han dado la razón. A mi modo de ver, lo mejor de esta reflexión es que tenemos futuro, ya que nos basamos en pilares que están por encima de ciclos económicos y cuestiones de carácter más de tipo técnico.

Me permito la licencia de presumir que una parte muy significativa de nuestros clientes comparten estos principios y eso, junto a nuestra calidad profesional, es lo que más les anima a confiar en *Grupo Trevenque*. Prueba de ello es la realidad del binomio cliente-amigo que tanto se repite entre los componentes de nuestra empresa y los de las compañías que confían en nosotros.

En el apartado de datos quiero destacar lo que, a mi juicio, constituye la parte más significativa de 2018: El crecimiento de la cifra de recurrentes, o lo que es lo mismo, ingresos asociados a cuotas periódicas de nuestros clientes. Estamos hablando de un crecimiento del 24%, lo que viene a significar en términos absolutos algo más de 830.000€ en total. Así que este dato, como el resto de los que aparecen más adelante, son garantías más que suficientes para que tanto las entidades financieras como nuestros proveedores sigan confiando en nuestros compromisos.

Junto al relevo mencionado anteriormente y que constituía uno de los pilares del Plan Estratégico 2018-2020, **se ha diseñado y culminado la nueva estructura organizativa interna** que ya ha empezado a operar a partir del uno de enero de 2019. Básicamente, se han creado cinco unidades de negocio independientes (Soluciones sociosanitarias, Soluciones empresariales, Editorial, Soluciones Web y CCA) que serán dirigidas por cuatro de los componentes con más prestigio dentro de la compañía (Chema Prados, Procopio Monge, Ventura Porcel y Rafael Comino), completadas por una estructura horizontal de servicios (Control de Gestión, Marketing e Innovación y Desarrollo) con profesionales de alto nivel al frente (Pedro Alberto Caparrós, Raquel Andújar y Belén Prados). Serán los siete, junto a José Fernando, quienes constituyan el comité de dirección y el eje central de la función ejecutiva del grupo a partir de ahora.

No me corresponde a mí hablar de 2019 mucho más allá de lo ya expuesto de forma muy genérica. Ha sido un enorme placer haber tenido **la suerte de haber estado al frente de este grupo empresarial**.

Un saludo,

Juan Ramón Olmos Vico
Presidente Director General

Somos

una empresa comprometida con el futuro
de nuestros clientes y trabajadores.



Hacemos

realidad los objetivos y los compartimos
contigo con transparencia.

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

Somos ...

Grupo Trevenque	8
Órganos de Gobierno	10
Valores	12
Compromiso	13
Innovación	14
Confianza	15
Equipo Humano	16
Inversión	17

Hacemos ...

Tecnología Editorial	18
Tecnología Sociosanitaria	20
Soluciones Web	22
Soluciones Empresariales	26
Cloud Center Andalucía	29
Seguridad	32
Balance Financiero 2018	35
Estrategias de Futuro	38
Recursos Humanos	40
Marketing	42
Relaciones Institucionales	44
Historia de Grupo Trevenque	45
Timeline	46
2018 en imágenes	50

Somos Grupo Trevenque

Una empresa andaluza con más de 25 años de experiencia en el sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

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

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

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

Por eso, hemos sido los primeros que hemos tenido que evolucionar para **adaptarnos a la realidad de las empresas**. Más de 25 años de trabajo en I+D nos han permitido ampliar, diversificar y personalizar nuestro portfolio de productos y servicios.

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

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

Misión

El ADN de *Grupo Trevenque* es ayudar a otras empresas a mejorar sus procesos de negocio **acercándoles la tecnología que necesitan en cada momento**. Nuestra misión sigue vigente desde hace 26 años: ser el ‘copiloto’ de quienes desean emprender o continuar su viaje tecnológico con garantías y demandan la confianza de profesionales especializados para acompañarles en ese trayecto.

Visión

La máxima satisfacción de nuestros clientes es la meta hacia la que se dirige *Grupo Trevenque* cada día con su trabajo. Para alcanzar ese objetivo es necesario ser **un referente de calidad, confianza e innovación**. Si cubrimos las necesidades de las empresas, nos adaptamos a sus modelos de negocio, solucionamos sus inquietudes, nos adelantamos a los problemas y los arreglamos cuando surjan, entonces habremos llegado a ese destino.

Valores

El verdadero combustible de *Grupo Trevenque* es el capital humano. Por eso damos prioridad a los valores que conforman nuestra ‘personalidad’ corporativa. Basamos el trabajo y **la relación con clientes, empleados y proveedores en el compromiso y la honestidad**. Estos pilares, sumados a los de calidad, innovación y seguridad, forjan la credibilidad y la confianza que queremos generar y mantener.

Grupo Trevenque en cifras:



Las claves...

1. ¿Quiénes son nuestros clientes?

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

2. ¿Cuáles son nuestros productos y servicios?

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

3. ¿Cuáles son nuestros mercados?

Estamos presentes en 16 países de tres continentes, aunque la mayoría de nuestros 1.534 clientes se concentran en **España y América Latina**, donde en este último caso tenemos sede física (México) desde hace una década.

4. ¿Cuál es nuestro valor añadido?

Anteponemos los intereses del cliente a los nuestros. Somos el socio o compañero que toda empresa requiere para elegir la solución que mejor se adapte a su modelo de negocio.

5. ¿Qué nos motiva?

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

Órganos de Gobierno

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

Junta General de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno de la compañía y está integrado por un total de **19 accionistas**, de los cuales el 95% son **trabajadores de la empresa**.

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

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

El 95% de los accionistas son trabajadores implicados en la realidad diaria de la empresa

Comité de Dirección*

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

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

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

Comité de Dirección ampliado

Grupo Trevenque ha desarrollado desde hace años un **modelo participativo** de dirección, en el que los 11 jefes de área -también llamados mandos intermedios- tienen una participación activa y regular tanto en la exposición y debate de sus opiniones, argumentos y cuentas de resultados, como en la toma final de decisiones.

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

Reuniones mensuales y trimestrales que refuerzan y mejoran la comunicación interna

*Comité de Dirección



Juan Ramón Olmos
Director General



Buenaventura Porcel
Director de Producción



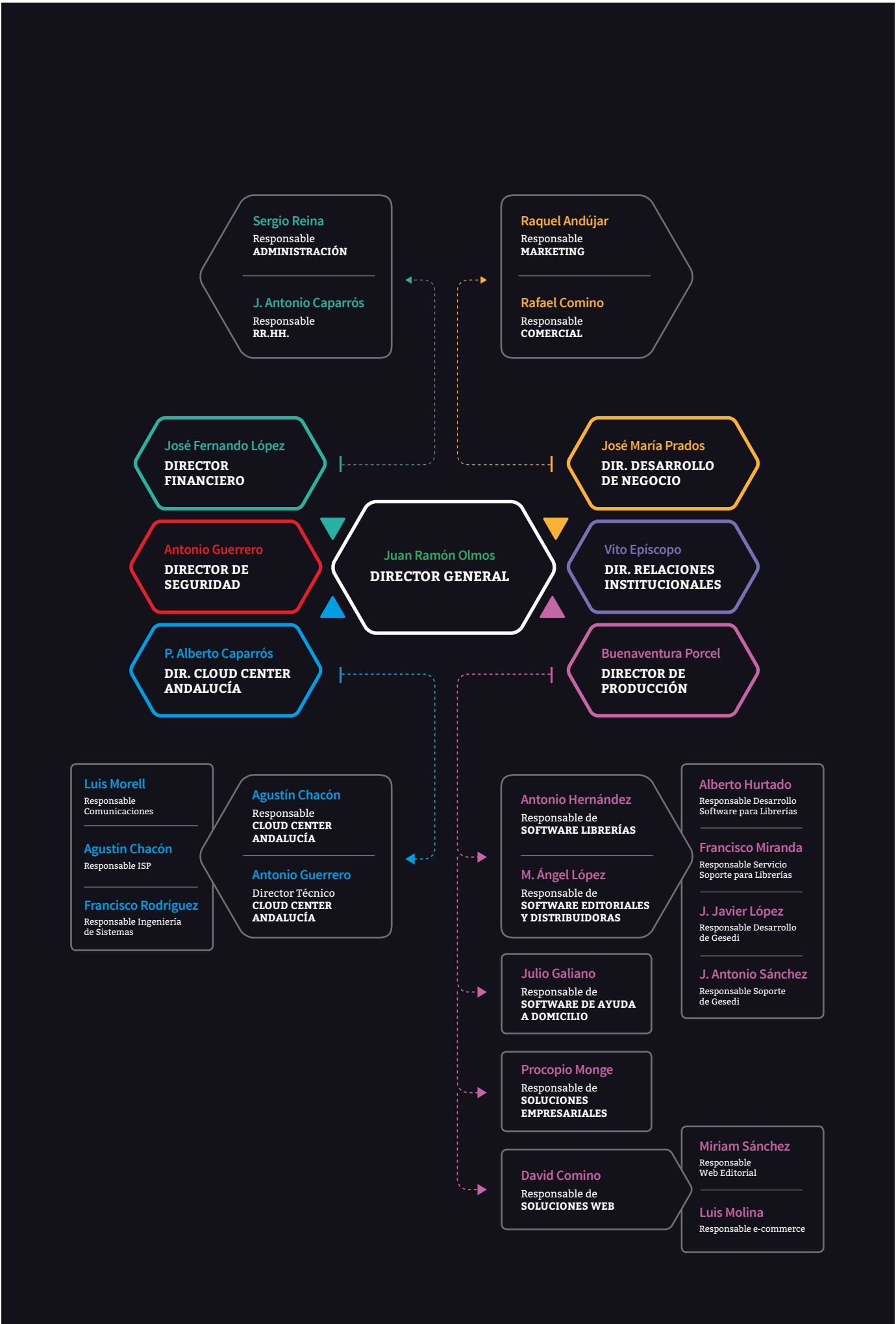
Pedro Alberto Caparrós
Director de Cloud Center Andalucía



José Fernando López
Director Financiero



José María Prados
Director de Desarrollo de Negocio



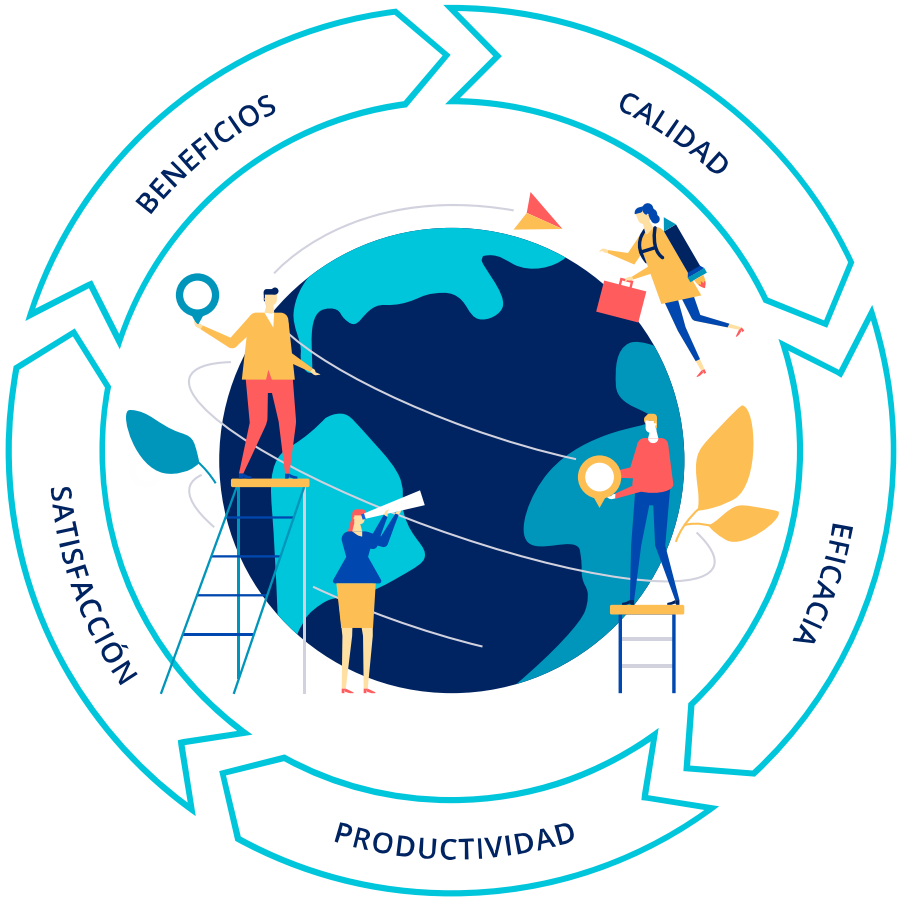
Somos valores

Los objetivos de crecimiento y expansión se alcanzan cuando se genera confianza. Y la confianza se gana trabajando con talento, compromiso, calidad, seguridad e innovación.

Para que una empresa crezca en volumen de negocio, evolucione y se expanda territorialmente necesitar ser una compañía en la que se pueda confiar, y **eso se consigue siendo íntegros**. Solo a través de los valores se obtienen beneficios duraderos.

En *Grupo Trevenque* aplicamos una cadena de servicio-beneficio cuya obtención de ventajas está directamente relacionada con el **grado de satisfacción, y por tanto de fidelización, de empleados y clientes**.

Contribuir a que el equipo humano trabaje en un buen ambiente y en condiciones óptimas genera lealtad y compromiso, además de eficacia y productividad. Si a esa gestión del talento se suman la calidad, la seguridad y la innovación, **el resultado no puede ser otro que un servicio excelente**. Y la excelencia genera confianza, es decir, clientes fieles y satisfechos que a su vez atraen a otros.



Generamos la confianza necesaria para que una empresa nos elija como compañeros.

Somos compromiso

Estamos comprometidos con nuestro equipo humano, trabajo y clientes, pero también con la sociedad, por eso somos una empresa socialmente responsable.

Para *Grupo Trevenque* el compromiso es una actitud que debe manifestarse en todas las facetas de la compañía. Por ejemplo, en liderar a un equipo de profesionales que, a su vez, estén comprometidos con los valores corporativos y que **trabajen de forma entusiasta por un objetivo común**: ofrecer el mejor servicio posible a los clientes.

Pero compromiso es también actuar con responsabilidad. Debemos retornar a la sociedad buena parte de lo que nos aporta, y por eso aplicamos medidas que contribuyen a crear

un entorno más amable. Lo hacemos internamente, **facilitando a los trabajadores la conciliación laboral y personal**; y externamente, por medio de acciones respetuosas con el medio ambiente y el entorno socioeconómico, en general.

Así lo evidencian la colaboración con entidades sin ánimo de lucro como **Cruz Roja** o el **Banco de Alimentos**, la presencia en organizaciones empresariales y la participación en actividades de emprendimiento y formación, entre otras.



Desarrollamos acciones transversales que evidencian un elevado grado de compromiso con nuestros trabajadores, el medio ambiente y el entorno socioeconómico, en general.

Somos innovación

Desarrollamos soluciones innovadoras que dan una respuesta personalizada a cualquier necesidad tecnológica que tenga una empresa en su proceso de negocio.



El sector tecnológico se caracteriza por sus imparables progresos, lo que obliga a ir un paso por delante de las necesidades del mercado para **marcar la diferencia y estar en un continuo proceso de mejora**, buscando y desarrollando nuevos productos.

En eso consiste la innovación, y así trabajamos en *Grupo Trevenque*, donde desarrollamos soluciones TIC que dan respuestas personalizadas a los procesos de negocio de una empresa. Lo hacemos en cada una de nuestras líneas de trabajo y **ofrecemos así un servicio integral de 360 grados**, porque la innovación conduce a la competitividad y al liderazgo.

Software Editorial

Somos **líderes nacionales en ERP y comercio electrónico para el sector editorial** y un referente en el mercado latinoamericano. Desarrollamos tecnología propia que abarca y satisface de principio a fin todos los procesos de trabajo de librerías y editoriales, y somos especialistas en I+D en facturación electrónica, dropshipping, integración logística e impresión bajo demanda.

Soluciones Empresariales

Nuestra área de ERP y Business Intelligence trabaja en el desarrollo de herramientas de gestión y análisis para ayudar a las empresas a **mejorar su toma de decisiones estratégicas y a ser más eficaces y productivas**. Además, apostamos por innovar en la integración de estos sistemas con el comercio electrónico y las aplicaciones móviles.

Cloud Center Andalucía

CCA es el centro de datos de referencia y el mayor proveedor de servicios *cloud* de Andalucía. Se ha convertido en el máximo exponente de *Grupo Trevenque* en cuanto a innovación tecnológica. Sus características en materia de telecomunicaciones y seguridad, así como su equipo de profesionales especializados, convierten **a nuestro Data Center en la punta de lanza de la compañía** y en el mayor aliado de las empresas a la hora de custodiar uno de los activos más valiosos: su información.

Software Sociosanitario

Lideramos en España la tecnología para el sector sociosanitario con *Gesad*, un sistema de gestión especializado para empresas del sector de la Ayuda a Domicilio. **Es la herramienta TIC mejor valorada por las administraciones** por sus múltiples funcionalidades para dispositivos móviles y por su desarrollo de nuevas prestaciones online para conectar a familiares y profesionales en el cuidado de sus mayores.

Soluciones Web

Ofrecemos todos los servicios necesarios para **hacer rentable un proyecto web en Internet**: desde consultoría, diseño y programación hasta marketing online. La innovación se convierte también en el motor de trabajo de esta área a través del uso de tecnologías como Laravel, Ionic y Angular, o mediante la formación transversal en WPO y certificaciones en PrestaShop.

Somos confianza

Estamos siempre al lado de las empresas, les ayudamos a elegir la tecnología más conveniente y les acompañamos de principio a fin hasta alcanzar la cima del éxito.



FASE 01 CONSULTORÍA

En esta fase inicial, nuestro equipo de consultores diagnostica las carencias que puedan existir, identifica las necesidades del cliente e **indica las soluciones TIC que mejor se adaptan** a su estrategia de negocio, perspectivas de crecimiento, presupuesto e identidad corporativa.

FASE 02 DESARROLLO

Es imprescindible definir una hoja de ruta, y en esa misión **ayudamos a las empresas a tomar decisiones y a llevarlas a cabo de forma honesta**. Nos adaptamos a su gestión diaria e implementamos las herramientas más convenientes para satisfacer sus necesidades.

FASE 03 SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El objetivo es llegar a la cima, pero también hay que mantenerse en ella después. Para lograrlo permanecemos al lado del cliente ofreciéndole **un servicio personalizado de soporte y mantenimiento** y dando respuesta a sus dudas, incidencias o nuevas necesidades que surjan.



Somos equipo humano

Formamos un grupo de 120 profesionales de alta cualificación comprometidos con su trabajo y los valores corporativos.

El activo humano es la base de cualquier empresa. En *Grupo Trevenque* lo conformamos **120 trabajadores de gran competencia, de los que el 88% tiene un contrato indefinido y el tiempo medio de antigüedad es de ocho años**. Estos datos muestran el alto grado de cohesión interna pese al constante flujo de recursos humanos propio de las compañías del sector tecnológico.

Apostamos por la satisfacción de nuestros empleados en aspectos que trascienden lo económico. Hablamos del **‘salario emocional’**, que genera bienestar y compromiso mediante factores como la conciliación personal y laboral, la flexibilidad horaria, el acceso a formación gratuita y el teletrabajo, entre otros.

De este modo, contribuimos a crear un espacio de trabajo y convivencia amable y cómodo, donde **cada miembro del equipo pueda desarrollarse personalmente y no solo en el ámbito profesional**, lo que acentúa su grado de implicación e identificación con los valores corporativos de la empresa.

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

Apostamos por la satisfacción de nuestros empleados. El **‘salario emocional’** genera bienestar y compromiso.



Somos Inversión

La participación en empresas estratégicas del sector TIC nos permite crecer y evolucionar sin poner en riesgo la solidez de las líneas de negocio matrices.

Grupo Trevenque, a través de Tekinbest Group –sociedad integrada en el holding– invierte en compañías tecnológicas con servicios y productos complementarios, fortaleciendo así su concepto de empresa TIC 360 grados. Con ello garantiza la **continuidad de áreas productivas 100% de la casa** y permite a la vez dirigirse a nuevas áreas de negocio y tipología de proyectos para alcanzar a nuevos mercados y clientes.

Las empresas participadas que entran a formar parte de la sociedad **mantienen su propia cultura corporativa y procesos de trabajo**, lo que no interfiere en la filosofía y estructura de *Grupo Trevenque*. Así ocurre, por ejemplo, con **GT Discloud** e **IAGT**. Esta última, afincada en Sevilla y ‘M2M Global Partner’ de Telefónica, está especializada en el desarrollo de aplicaciones móviles.

Sistemas verticales de gestión

Tecnología Editorial

Innovación, calidad del servicio y formación continua, las claves de un área que aumenta su facturación en España y Latinoamérica y que apuesta por desarrollar con más fuerza su canal online en próximos años.



El sector editorial de *Grupo Trevenque* ha culminado en positivo 2018, en el que hemos alcanzado un **aumento de un 6% en la facturación** y hemos logrado un volumen de negocio cercano a los 1,4 millones de euros entre todas las áreas.

Aunque nuestro crecimiento porcentual ha sido superior en el ámbito latinoamericano, **sigue siendo España nuestro motor de crecimiento**, aun a sabiendas de que es un mercado todavía en plena crisis y en el que el PIB del libro ha descendido en más de tres puntos este año. La tecnología sigue siendo un activo vital en la supervivencia y crecimiento de las empresas de este sector, y *Grupo Trevenque* con toda su ‘suite’ de soluciones para este mercado, sigue estando en el **top de empresas TIC** para esta área.

Durante los últimos meses, hemos seguido innovando y apostando tanto por el mercado nacional como por el latinoamericano. Así, ya es una realidad que las librerías **puedan trabajar en modalidad de ‘dropshipping’ con los proveedores**, tanto a nivel de tiendas físicas como de ecommerce. También hemos continuado con el objetivo de **conectar en tiempo real los almacenes de los distribuidores con los canales de venta** para aumentar la calidad de servicio a los clientes finales.

Por consiguiente, *Grupo Trevenque* ha adaptado el producto y su forma de comercializarlo a la nueva realidad del ‘ecosistema librero’: puntos de venta más especializados, dinámicos y proactivos hacia las nuevas tecnologías. Por otro lado, se ha llevado a cabo un trabajo de fidelización de clientes incrementando su grado de satisfacción (1.280 horas de formación exclusiva y 28.500 horas en soporte técnico).

■ Las claves

Latinoamérica e IBD

En el ámbito latinoamericano, hemos llevado a cabo la **integración de la facturación electrónica en Perú, Colombia y Argentina**. El propósito es que cualquier empresa en estos países pueda usar nuestro software cumpliendo con todos los requerimientos legales. Además, también hemos completado la integración con **MercadoLibre**, un enorme marketplace en el que se pueden comprar y vender miles de productos.

Respecto a la IBD (**Impresión Bajo Demanda**), ya hemos integrado este gran mercado en nuestras soluciones, tanto en formato escritorio como en web. Con este recurso, todos nuestros

clientes se beneficiarán de poder acceder a un **inmenso catálogo de libros** que no se encuentran en el canal de distribución habitual, pero que siguen demandándose por el público final.

A nivel nacional, se han completado grandes proyectos de integración en el mundo de la distribución. Uno de los ejemplos más importantes es el de uno de nuestros principales clientes, **Azeta**. Esta distribuidora de libros y papelería ha concluido su integración logística para operar a nivel internacional y ha rematado la adquisición de otra distribuidora en Canarias, de forma que pueda **intervenir en todos los mercados desde un almacén centralizado**.

Geslib y Gesedi

Tanto Geslib como Gesedi son los **únicos productos en español y verticalizados para el sector editorial**. Ambos funcionan actualmente en más de 10 países.

En nuestra línea de servicio al cliente, se han dedicado más de 1.500 horas en proyectos de I+D, 1.700 horas en formación directa a nuestros usuarios y 30.000 horas en soporte de atención a los más de 900 clientes del sector editorial. Nuestras encuestas de satisfacción nos siguen indicando que **vamos en el buen camino respecto a la calidad del servicio** que venimos prestando, y que sigue siendo nuestra principal aliada de cara al futuro.

A nivel sectorial seguimos desarrollando **nuevos proyectos con Cegal** (Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Librerías). Así ocurre tanto en trabajos web, como es el caso de www.todostuslibros.com, o los proyectos de BI para el mercado editorial español, en el que tenemos como ejemplo el de www.librired.com. A escala internacional, se ha puesto en marcha una colaboración importante con la **Cámara del Libro Colombiana** para establecer las bases de un ecosistema digital en la cadena de suministro en todo el mercado editorial en este país.

■ Lo que está por venir...

Creemos firmemente que el canal online tendrá que desarrollarse con más fuerza en los próximos años, y con esa meta estamos **mejorando todos nuestros procesos de integración entre nuestros productos**, tanto en el lado B2B (entre empresas) como B2C (de cara al consumidor). Asimismo, estamos trabajando en proyectos de Business Intelligence que nos permitan poner a disposición de nuestros clientes información de control que ayude a agilizar la toma de decisiones en sus compañías.

Además, estamos preparando un **proyecto de I+D para la utilización de dispositivos móviles Android** dentro de los circuitos logísticos y en atención al cliente, tanto en librerías como editoriales y distribuidores.

Por otra parte, seguimos integrando acciones logísticas con operadores externos tanto a escala nacional como internacional, lo que incluye, entre otros, a **TNT o Fedex**. De igual manera, estamos trabajando en mejorar nuestras conexiones con los grandes marketplaces como son **Amazon, Fnac y Casa del Libro**.

Por último, apostamos muy fuerte por la **formación interna de los equipos de desarrollo y de soporte a nuestros usuarios**. Siguiendo este camino estamos convencidos de que podremos seguir aumentando la calidad, tanto de nuestros productos como de nuestros servicios de atención al cliente

El mercado

El mundo del libro empieza a salir del periodo de crisis en el que se vio inmerso en los últimos años. Así lo constata el repunte tanto en el volumen de negocio de las librerías como en la creación de nuevos puntos de venta. En ambos casos, el incremento porcentual de este año versus el ejercicio anterior ha sido del 3,6% y el 3,7%, respectivamente, alcanzando así los **763 millones de euros en facturación** y un total de **3.967 librerías abiertas al público**.

En cuanto a distribución territorial, el top 3 del ranking lo ocupan **Cataluña, Madrid y Andalucía**, acaparando respectivamente, el 15%, 14% y 12% del total de librerías. Su contribución a las ventas totales en España se asemeja bastante a dichas cifras, puesto que representan el 20%, 23% y 11% respecto al total de facturación nacional.

Los datos de mercado sitúan a las **librerías de fondo generalista como líderes indiscutibles**, ya que suman el 47% de las ventas totales del sector, frente al 28% de las especializadas. A su vez, el 60% de las ventas totales en España se genera en librerías que facturan entre 150.000 y 1,5 millones de euros.

Respecto al mercado editorial, éste presenta estabilidad tanto en el número de editoriales como en la cifra de negocio de estas. **El número de editoriales creció un 0,2% hasta alcanzar la cifra de 3.032 editoriales y su facturación creció un 0,1%**, siendo de 2.319 millones de euros.

La concentración en este segmento es más notoria si cabe. El 4% son editoriales grandes en España y facturan el 62% del total de las ventas. Lo que parece no variar es su canal de distribución fundamental: las librerías independientes y cadenas de librerías. **Ambas representan un 53% del volumen de ventas**.

En cifras

- **Facturación:**
1.235.714 €
- **Formación a clientes:**
1.700 horas
- **I+D:**
836 horas
- **Atención al cliente:**
30.000 horas

Sistemas verticales de gestión

Tecnología Sociosanitaria

Gesad sigue creciendo en 2018 al acompañar a más empresas privadas y administraciones, convertida en la herramienta indispensable para concursos públicos del servicio SAD.



El año 2018 ha sido sinónimo de crecimiento para Gesad. Esa progresión ha venido motivada, de nuevo, por un aumento en el número de empresas que confían en nosotros, pero también por el mayor número de administraciones públicas que contratan nuestros servicios de forma directa. Tanto ayuntamientos como fundaciones dedicadas a este sector se han decidido cada vez más por Gesad, el líder indiscutible en el mercado nacional, como la solución que necesitan en su gestión diaria de la Ayuda a Domicilio.

Ese crecimiento del negocio es una de las consecuencias directas de un sistema, el de Gesad, que acerca a sus clientes las últimas novedades tecnológicas que realmente pueden mejorar la calidad del servicio. En este sentido, una de nuestras novedades más recientes tiene que ver con el **servicio de catering**. Nuestro software permite generar menús y dietas con base en el historial clínico y social de la persona beneficiaria del servicio, planificar rutas de reparto y agrupación por zonas, controlar las entregas y gestionar las posibles incidencias que surjan.

■ Las claves

Formación y comunicación

Para que nuestros usuarios puedan hacer uso del amplio abanico de servicios que ponemos a su disposición, es imprescindible

enseñarles adecuadamente a manejar Gesad. Es por ello que durante 2018 hemos dedicado 2.100 horas a la formación de personal y hemos incrementado el soporte al cliente cuando ha tenido algún problema o duda con nuestro sistema, con lo que hemos atendido a un total de 792 coordinadores del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Nuestro acompañamiento al cliente es integral, y es por ello que la comunicación ejerce una labor fundamental. Así, hemos informado de 207 concursos públicos o pliegos de condiciones recién licitados a lo largo y ancho de la geografía española a través de nuestros boletines y las redes sociales.

Gesad Time Control

En ese sentido, es importante resaltar que cada vez es más frecuente encontrar concursos en los que los licitadores piden en los pliegos características que Gesad viene cubriendo desde hace años. Desde nuestro departamento, ayudamos a las empresas a informatizarse para cumplir con los requisitos de estos pliegos. Uno de ellos es el **Control de presencia y de las tareas realizadas**, que se ha convertido en la funcionalidad más requerida en 2018 por las administraciones en materia tecnológica.

Esta especificación se refiere a un camino que ya han seguido muchas instituciones públicas por todo el país. En todos los

casos, o bien requieren un sistema de control de presencia, o bien lo valoran positivamente y eso permite a las empresas que disponen de él sumar puntos para poder resultar adjudicatarias de sus concursos. Uno de los pocos sistemas en este ámbito que, hoy en día, incluyen este aspecto es **Gesad Time Control**. Con este módulo se puede gestionar la entrada y la salida de los usuarios integrados en esta herramienta y se garantiza así que el servicio se controla de forma fehaciente mediante alertas de los retrasos o disminuciones de los tiempos de servicios.

Eventos

Y como no queremos que nadie se quede sin conocer Gesad, este pasado año hemos estado presentes en varios eventos. Uno de ellos ha sido el **Seminario de Servicios Sociales** que ha tenido lugar en Madrid organizado por la Fundación Socinfo. En él, hemos hablado sobre la Historia Social Única como clave para la integración sociosanitaria, de manera que la administración custodie, bajo un expediente único, la información social de cada individuo.

Otro evento relevante en el que hemos tomado parte y no podemos dejar en el tintero es el **II Congreso Intersectorial de Envejecimiento y Dependencia**, que ha tenido lugar entre el 27 y el 28 de septiembre en Jaén. Allí hemos tenido la oportunidad de exponer cómo ayuda la tecnología cuando se aplica al Servicio de Ayuda a Domicilio. Además, desde el stand que hemos instalado en el Palacio de Congresos hemos mantenido contacto directo con varios clientes y empresas potenciales, y hemos recibido felicitaciones por nuestro sistema y el equipo de soporte del que disponemos.

■ Lo que está por venir...

El gran crecimiento que hemos tenido en cifra de clientes durante 2018 nos ha impedido desarrollar todas las mejoras que hubiéramos deseado en el ámbito de I+D. Eso nos ha llevado a reforzarnos y, en el 2019, duplicaremos el área de soporte y crearemos un área específica de innovación para que, junto con clientes, colaboradores y organismos, podamos desarrollar el nuevo abanico de mejoras para el Servicio de Ayuda a Domicilio que irán viendo la luz a lo largo del año.

Una de ellas es la primera versión beta de nuestro **Portal del Familiar**, que ya está siendo probada por algunas organizaciones y saldrá en producción durante este próximo año. Con él queremos ofrecer algo que va mucho más allá que ser una mera herramienta tecnológica: buscamos mejorar la comunicación entre los profesionales del servicio y el entorno de la persona dependiente como resultado de un ambicioso proyecto de investigación realizado en colaboración con la Universidad de Granada.

Con el Portal del Familiar, Gesad se sumerge en la dimensión afectiva y moral del servicio de la Ayuda a Domicilio e intenta **contribuir a la tranquilidad de los familiares de las personas en situación de dependencia**. Al ofrecerles información directamente a su teléfono móvil sobre los servicios que se le prestan a su ser querido, desde la evolución de su estado a una agenda de servicios prestados y pendientes de realizar, finalmente se consigue optimizar y dimensionar correctamente los recursos tras determinar las necesidades reales de cada usuario. Este será uno de nuestros pilares para los próximos meses.



Principales Objetivos 2019...

- 1. Duplicar el área de soporte
- 2. Creación de área de innovación para el desarrollo de nuevas mejoras.
- 3. Puesta en marcha del Portal del Familiar.

El mercado

Actualmente, España experimenta una alta tendencia al envejecimiento de sus habitantes. Esto lleva consigo el aumento de la población dependiente, de forma que la atendida ha aumentado un 10% en el último año, la desatendida ha disminuido un 11% y las solicitudes sin resolución han crecido un 6%. **El resultado es que este año se ha alcanzado la cifra más alta de personas atendidas**, que asciende a 1.054.275.

En 2018 **el porcentaje de crecimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio ha sido del 21%**, con lo que mantiene el segundo puesto dentro de los servicios sociales requeridos, por detrás de la prestación económica por cuidados familiares y por delante de la teleasistencia.

Gesad se posiciona en primer lugar respecto a calidad y evolución tecnológica, indicativo de que es uno de los softwares líderes del mercado actual. Prueba de ello es **ser el elegido por los principales operadores del SAD**.

En cifras

- Facturación: 699.072 €
- I+D: 1.938 horas
- Cobertura profesional: 792 coordinadores
- Formación externa: 2.100 horas

Comercio electrónico y marketing online

Soluciones Web

La estructura de esta área se estabiliza mientras el sector de marketing online se consolida y trae nuevos casos de éxito, con la vista puesta en proporcionar un servicio de altísimo nivel.



**Principales
Objetivos
2019...**

1. Continuar la expansión en Latinoamérica.
2. Mantener la senda positiva de 2018.
3. Apostar por un producto de calidad.
4. Aumentar la visibilidad de Soluciones Web Trevenque.
5. Mejorar la felicidad profesional del equipo.

El año 2018 ha supuesto para el área de Soluciones Web su estabilización tras un 2017 de muchos cambios. Su nuevo coordinador, **David Comino**, ha asentado las bases para afrontar el 2019 con grandes aspiraciones orientadas a un mayor crecimiento del área. Entre otras acciones, se ha definido la estructura dedicada al soporte para clientes de este departamento y se han consolidado definitivamente los servicios de marketing online, con interesantes casos de éxito.

El éxito del pasado ejercicio se mide por unos números que hablan por sí solos. Estos reflejan un **incremento de los ingresos de más de un 25% respecto al año anterior**, que han permitido alcanzar los 892.000 euros. El área ha incrementado su resultado en más de un 100% respecto a 2017.

La presencia del departamento Web de *Grupo Trevenque* en los eventos del sector ha sido más que notoria. Podemos empezar por la participación de David Comino en el **Congreso SEO profesional de Madrid**, uno de los mayores y más importantes congresos de SEO a nivel nacional. En él, Comino ha presentado en profundidad el caso



Para ofrecer el mejor servicio hay que formarse con los mejores. En 2018 hemos afianzado nuestros conocimientos con 698 horas de formación interna en distintas tecnologías.

de éxito de marketing online de Joyerías Sánchez, líder nacional en venta de joyas por Internet. *Grupo Trevenque* también ha sido partícipe, con su patrocinio, del éxito de la **‘WordCamp’ de Granada**, evento que ha concentrado a 300 profesionales y expertos en WordPress de toda España. Además, se ha promovido la asistencia a distintos eventos para todo el equipo, y hemos estado, entre otros, en congresos y eventos como **‘SEO on the Beach’** en La Manga del Mar Menor, **‘PrestaShop day’** y **‘OMExpo’**, celebrados en Madrid o el **‘eCongress’ de Málaga**.

A nivel de formación, hemos seguido afianzando nuestros conocimientos con 698 horas de formación interna en distintas tecnologías como **ionic, Laravel, MySQL, y Angular**. Como particularidad, *Grupo Trevenque* se ha convertido en Partner oficial del CMS **PrestaShop**, uno de los CMS especializados en comercio electrónico más utilizados a nivel global. Para ello, dos miembros de nuestro equipo se han certificado en esta herramienta. Gracias a esto, ya somos la segunda compañía certificada y Partner oficial de esta plataforma en Andalucía.

El 2018 también ha sido fructífero en acuerdos y alianzas estratégicas. Destacan en este sentido el acuerdo de colaboración con la empresa **Idento**, -Google Premium Partner especializada en la gestión de campañas de publicidad online tanto en buscadores como en redes sociales- y el convenio con **Galdón Software**, empresa con más de 30 años de trayectoria en el desarrollo de soluciones software de gestión.

■ **Las claves**

Web e-commerce, corporativa y marketing online

Entre los proyectos en los que hemos intervenido cobra especial relevancia el **servicio de e-commerce Cloud para Red.es**. A través de él, 25 proyectos basados en PrestaShop se han puesto en marcha.

Como comentábamos al inicio, la consolidación del equipo de marketing online es uno de los grandes hitos del departamento. Esto ha ayudado a la obtención de nuevos clientes, para los que el proyecto iba más allá y no era solamente el desarrollo de una nueva web, sino que el objetivo era un crecimiento de **negocio online**. Por ejemplo, podemos citar a **Arde Madrid**, uno de los referentes más importantes en la venta de guitarras eléctricas de la capital de España; a **Pretty Rumour**, que ha puesto en marcha un importante proyecto de marketing online, a **Deportes Sherpa**, tienda especializada en productos para deportes de montaña; y un potente desarrollo para el comercio electrónico con **Cosmética de Farmacia**.

Pero si ha habido un proyecto que ha marcado nuestro camino en 2018 es la confianza mostrada por **Grupo EBRO**. Esta empresa del Ibex 35, un año más, se ha encomendado al equipo de Soluciones Web para el desarrollo de numerosas webs del grupo, entre las que destaca la nueva página corporativa del grupo (<https://www.ebrofoods.es/>) y de algunas de sus marcas más reconocidas, como Arroz Brillante y Arroz SOS. Esto hace que desde *Grupo Trevenque* sigamos apostando por la **atención al cliente**, la **cercanía** y el **acompañamiento** como valores diferenciales, ya que no solo se ha llevado a cabo el desarrollo de nuevas webs, sino el mantenimiento y soporte del entorno online de todo el grupo empresarial.

El mercado

El comercio electrónico sigue la senda de crecimiento de años anteriores y trimestre tras trimestre aumenta su facturación. En el último año, **este sector ha experimentado un crecimiento del 26% y la facturación ha superado los 30.000 millones de euros**. Cifras que son posibles porque ya el 71% de la población entre 16 y 65 años compra online aproximadamente unas tres veces al mes.

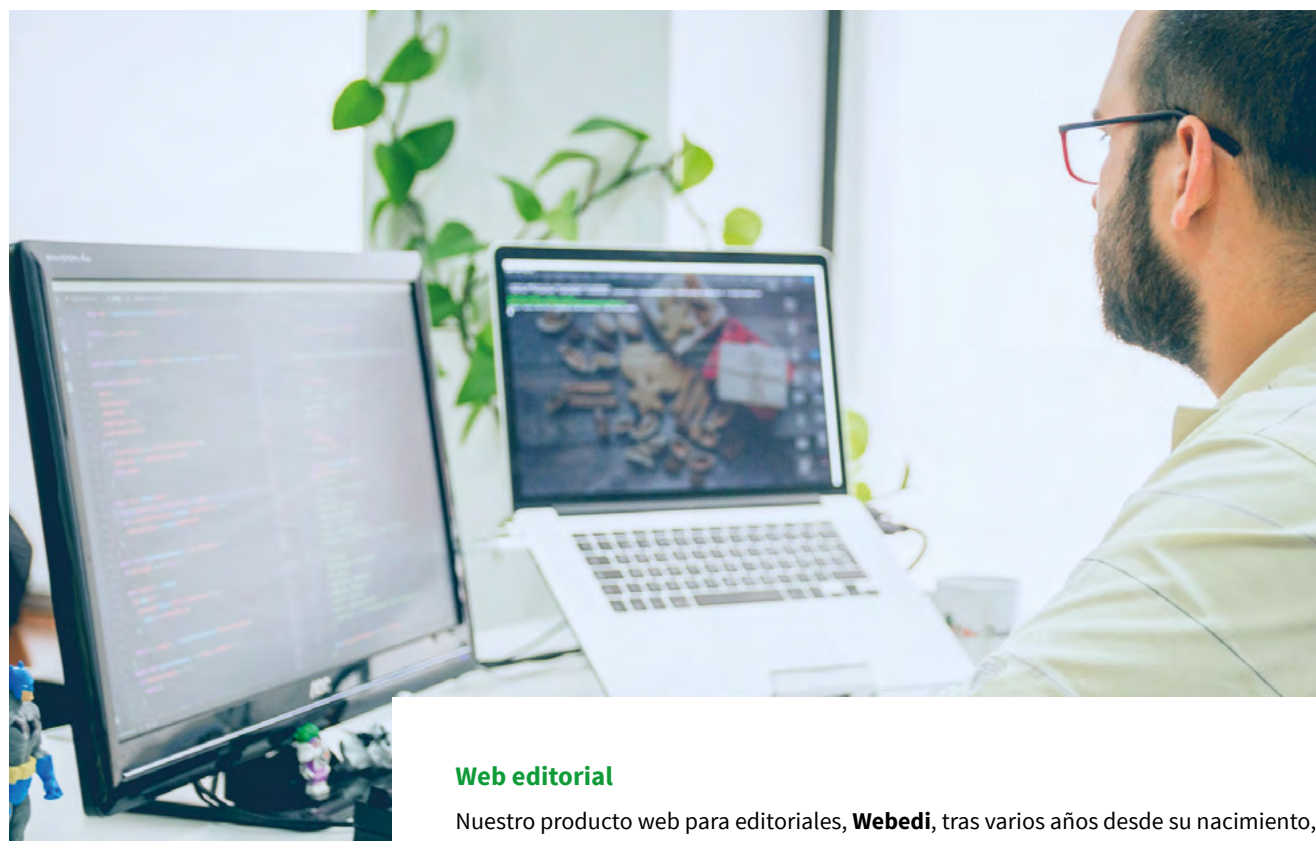
La conveniencia, las ofertas y el precio son los principales impulsores de este tipo de consumo, si bien cabe destacar que el marketing online ya motiva el 32% de las conversiones que se realizan en un e-commerce. Un dato que evidencia **la importancia del posicionamiento SEO y SEM para generar negocio en Internet**.

A la hora de elegir una tienda online frente a otra de similares características, el usuario valora las ofertas y el precio, pero también la logística: las facilidades y los métodos de envío. Para la decisión de compra también se deja influenciar por blogs o foros, amigos o familiares y la web de marca, si bien los amigos o familiares, la publicidad offline, blogs y famosos son los factores determinantes que intervienen.

Entretenimiento, viajes y tecnología acaparan la lista de la compra online, al igual que el año anterior. Cabe destacar que las personas residentes en España compran más en el extranjero que en España (47% frente al 35%). Por último, el comercio exterior con España es el que presenta un mayor aumento respecto al año anterior, un 29%.

En cifras

- **Facturación:**
781.613 €
- **I+D:**
202 horas
- **Soporte técnico a clientes:**
6.193 horas
- **Formación interna:**
698 horas



Web editorial

Nuestro producto web para editoriales, **Webedi**, tras varios años desde su nacimiento, cuenta ya con más de 60 clientes. Con un futuro más que brillante, presenta a día de hoy unas expectativas de crecimiento muy altas, con el objetivo de convertirnos en líderes en soluciones web para editoriales.

Algunos de los proyectos más destacados del 2018 son la nueva web de **Editorial Catarata**, editorial independiente que cuenta en su catálogo con más de 1.500 libros orientados a la divulgación y difusión de pensamiento crítico, y **Grupo Editorial Ra-Ma**, firma especializada en libros técnicos con más de 30 años de historia. 2018 también ha supuesto un paso importante para asentarnos con Webedi en Latinoamérica, donde hemos obtenido nuevos clientes de relevancia como **Editorial Biblos** y **Siglo XXI editores**.

A la hora de hablar de nuevos proyectos de nuestra solución web para editoriales, es fundamental mencionar su buena aceptación por parte de instituciones universitarias. Algunas de las que han confiado en Webedi son la **Universidad de Jaén** o la **Universidad de Las Palmas de Gran Canaria**.

Pero para seguir creciendo y ayudando a nuestros clientes, también hemos mirado hacia dentro y hemos invertido en I+D para el producto, desarrollando mejoras en el sistema de autores y en el proceso de imágenes.

Respecto a **Weblib**, nuestra solución web para librerías ha seguido creciendo y cuenta a día de hoy con **más de 180 clientes en el mundo**. Uno de los puntos fundamentales durante 2018 ha sido la continua evolución del producto, con hitos tan importantes como la actualización tecnológica de su núcleo. Además, hemos completado nuevos desarrollos para la integración de nuevas formas de pago que se adaptan a las nece-



Weblib sigue creciendo y ya cuenta con más de 180 clientes en el mundo.



Uno de los puntos fundamentales durante 2018 ha sido la continua evolución de Webedi, con hitos tan importantes como la actualización tecnológica de su núcleo.

sidades de nuestros clientes tanto en España como en Latinoamérica, con ejemplos como Compropago, PayPal Plus, Addons Payment, PayU, Elavon o Sage pay. Los avances también se han reflejado en el desarrollo de nuevas conexiones con *marketplaces* como Amazon y Mercado Libre. Otra nueva posibilidad para Weblib viene de la mano de librerías de ejemplares de segunda mano, que presentan algunas peculiaridades, lo que ha permitido ampliar de forma significativa su mercado potencial.

Toda esta evolución nos ha ayudado a realizar proyectos cada vez más importantes, entre las que destacamos, continuando con nuestra expansión en Latinoamérica, las webs de **Péndulo y El Sótano**, dos de las principales cadenas de librerías en México. También hemos seguido creciendo en el resto de países de América Latina: **Tornamesa y Virrey**, en Colombia, o **Sophos**, en Guatemala, son algunos de los nombres que ahora forman parte de nuestro día a día, junto a muchas otras. Pero no nos hemos olvidado del mercado español, en el que hemos seguido creciendo. Algunos proyectos significativos han sido las nuevas webs de **La Ilar del Llibre**, **Librería Lemus** o **Librería Babel**.

Uniendo todos estos avances a los logros conseguidos por nuestros compañeros dedicados a los sistemas de gestión verticales para el mundo editorial, nos consolidamos como líderes en soluciones tecnológicas para librerías, editoriales y distribuidoras.

Lo que está por venir...

De cara al 2019, afrontamos un importante cambio estructural en Grupo Trevenque y también en el equipo de Soluciones Web. Estos son los retos que afrontamos:

- **Continuar la expansión en Latinoamérica.** En este 2019, no solo queremos continuar con el crecimiento de nuestra sección de web editorial, sino que aspiramos a introducir nuestros servicios de desarrollo, diseño y marketing online para cualquier tipo de eCommerce y web corporativa.
- **Mantener la senda positiva de 2018.** Tras el crecimiento económico del área en el último año, 2019 debe servir para estabilizar esta tendencia positiva y mejorar la rentabilidad del departamento.
- **Apostar por un producto de calidad.** En un sector tan competido como el del desarrollo web, desde *Grupo Trevenque* queremos apostar por la calidad del producto y del servicio. Para conseguirlo, seguimos apostando por las capacidades de nuestro equipo humano y por proporcionar un servicio a nuestros clientes de altísimo nivel, de manera que este sea nuestro eje diferenciador de cara al futuro.
- **Aumentar la visibilidad de Soluciones Web Trevenque.** La participación en nuevos congresos, eventos o foros y trabajar sobre la imagen de marca del área son algunos de las acciones que se realizarán durante 2019.
- **Mejorar la felicidad profesional del equipo.** No podemos obtener los anteriores objetivos sin cuidar nuestro mayor activo, **el equipo humano**. Para ello, durante 2019 se llevarán a cabo diversas actividades enfocadas a mejorar el clima laboral y el bienestar de todos sus miembros.



Seguimos apostando por las capacidades de nuestro equipo humano y por proporcionar un servicio a nuestros clientes de altísimo nivel.

Sistemas de gestión y Business Intelligence

Soluciones Empresariales

El enfoque estratégico de esta área se reorienta mientras aumenta la inversión en i+D+I y formación y se refuerza el nivel de confianza de nuestros clientes por la calidad de los trabajos realizados.



Principales Objetivos 2019...

1. Crecimiento en los Business Objects de SAP para el sector de la distribución.
2. Desarrollo de Business Intelligence y progreso en BigData.
3. Inversión en mejoras de producto para soluciones verticales de mantenimiento.
4. Mayor inversión en marketing y comunicación.
5. Aumentar nuestro negocio en Málaga.

En cifras

- **Facturación:** 492.838 €
- **I+D:** 1.965 horas
- **Soporte técnico a clientes:** 1.436 horas
- **Formación interna:** 2.158 horas

El mercado

Las soluciones ERP siguen siendo las más demandadas actualmente por las empresas, pero han bajado ligeramente respecto al año pasado en las micro, pequeñas y medianas compañías. Por otro lado, sube la demanda en las grandes corporaciones. Actualmente, **tres de cada cuatro empresas grandes ya solicitan presupuestos en el cloud**, lo cual son buenas noticias para el sector.

Por su parte, en el mercado de analítica y Business Intelligence destaca la mejor posición de Qlik, que le hace ser líder. Además, según la encuesta BARC, esta herramienta en su versión **Qlik Sense se alza como la número uno en 16 categorías**, entre ellas, satisfacción del cliente, producto y de valor empresarial. En cuanto a QlikView, logra el primer puesto en la categoría de producto considerado para compra.

El área de Soluciones Empresariales ha vivido un 2018 marcado por un cambio en el enfoque estratégico respecto a lo que se venía haciendo hasta la fecha. Esa reorientación se ha dirigido hacia la **consultoría y los planes de las estructuras tecnológicas de alto valor añadido**. Además, se ha procedido a una integración de los sistemas de ERP (planificación de recursos empresariales), que ahora incluyen también los aspectos de movilidad, comercio electrónico y gestión de portales web.

2018 también ha sido el año en el que hemos desarrollado una solución vertical propia para el **sector del mantenimiento**. Esto ha incluido la elaboración de una ‘app’ para técnicos y la confección de un cuadro de mando integrado con Qlik con la particularidad de ofrecer los principales indicadores de este negocio. Respecto a la Inteligencia de negocio, hemos puesto en valor los cuadros de mando más importantes elaborados con Qlik para diferentes sectores, lo que engloba a Distribución, Construcción, Editorial, Recursos Humanos o el Hortofrutícola.

En paralelo, durante el 2018 se ha apostado de forma consistente por **un incremento de la inversión en i+D+I y la formación**. Como resultado de ésta nos encontramos con los add-ons para empresas de mantenimiento e instaladoras, algo que ha implicado 2.400 horas de inversión y que ha supuesto la creación de un sistema vertical integrado con Primavera BSS para este tipo de compañías; el desarrollo de una ‘app’ móvil

para técnicos integrada en tiempo real con el sistema de gestión y la planificación; y el diseño de un cuadro de mando para dirección con Qlik Sense que incorpora los principales indicadores de negocio para este tipo de compañías.

La inversión en horas también ha sido importante en otras líneas dentro del área de Soluciones Empresariales de *Grupo Trevenque*. El **Sistema de Gestión de Almacenes para los Business Objects de SAP en empresas de distribución ocupó un total de 800 horas**, y 500 se necesitaron para conseguir movilidad de cara a la fuerza de ventas para empresas del sector de la distribución integrado también con los Business Objects de SAP.

Dentro del departamento, ha tenido lugar una importante reorganización del equipo que ha implicado la **incorporación de consultores de SAP y BI** (Business Intelligence), además de **ingenieros de integración**. La formación interna ha abarcado 2.400 horas, fundamentalmente volcadas en el conocimiento de los Business Objects de SAP tanto en el ámbito tecnológico como en el de la consultoría funcional, y ha tenido dos enfo-

ques: uno, impartido por los propios profesionales del equipo, centrado sobre todo en compartir experiencias de proyectos para mejorar las competencias; y otro, orientado a sesiones de mejora continua tanto en las áreas logísticas y financieras. También hemos tenido la oportunidad de recibir formación externa a cargo de SAP tanto en las áreas de mejoras funcionales como de base tecnológica, y hemos aprendido sobre BI, tanto con la herramienta Power BI como con Qlik Sense.

La facturación ha presentado un resultado similar al del año pasado. Llama la atención el **incremento importante de la facturación recurrente**, algo que viene a demostrar el nivel de confianza de nuestros clientes y, en consecuencia, la calidad de los trabajos que hemos realizado a lo largo de los últimos meses.

En este 2018 hemos llevado a cabo numerosos proyectos, pero nos vamos a detener en los que podemos considerar más importantes. En el ámbito de la solución Primavera, se ha llevado a cabo la implantación de su ERP en **Electrónica Rodych** con el



sistema vertical de Mantenimiento y el lanzamiento de una ‘app’ para los técnicos de esta área. Sin salir de Primavera, también hemos procedido a la implantación de su ERP en **Numatic S.A.**, compañía multinacional portuguesa con filial en Barcelona, con

el objetivo de lograr una optimización de sus procesos logísticos y financieros. Además, se ha puesto en marcha un cuadro de mando de Mantenimiento en **Castillo Confort**.

Respecto al sistema de gestión SAP, ha sido el elegido para proceder a una consultoría de procesos y tecnológica con la empresa de **Hermanos Payán**. Además, también se ha empleado en el caso de **Carlos Alcaraz S.L.**, la empresa líder en el sector de la distribución de material eléctrico en Málaga, donde se han implantado los Business Objects de SAP incluyendo las capacidades de movilidad, radiofrecuencia y conexión una tienda online a través de PrestaShop.

Por último, dentro de la Business Intelligence hemos podido instalar para **ARM Motor**, ubicada en Granada, un cuadro de mando para la dirección general y financiera con Qlik Sense, la misma herramienta que hemos puesto a disposición de **Diseños NT** para que pudiesen contar con otro cuadro de mando, en este caso para el control de la producción y su área financiera.

■ Lo que está por venir...

De cara a este 2019, la apuesta de Soluciones Empresariales pasa por estas líneas:

- Un crecimiento en las áreas de los **Business Objects de SAP para el sector de la distribución**.
- Profundizar en el desarrollo del área de Business Intelligence, algo en lo que puede resultar de mucha ayuda la **incorporación de Power BI a nuestra cartera de productos** para dar soluciones de BI, y también progresar en BigData.
- En el ámbito de las **soluciones verticales orientadas al sector del mantenimiento**, se planea realizar una inversión en mejoras funcionales del producto para hacerlo más competitivo y flexible. Además, se va a proceder al desarrollo de su política de marketing y comercial con un aumento en el número de eventos y acciones conjuntas que vamos a llevar a cabo con las asociaciones de empresarios del sector en Granada, Málaga y Sevilla.
- Incremento de la inversión en marketing y comunicación para posicionar la unidad de negocio como **proveedora de soluciones de ERP y BI de alto valor añadido**.
- Aumentar **nuestro negocio en Málaga**, considerada como capital económica de Andalucía y con unas perspectivas de crecimiento importantes.

Internet, infraestructuras y comunicaciones

Cloud Center Andalucía

La facturación y resultados de nuestro Data Center acentúan su significativo crecimiento tras un año de cambios en su estructura | Se ejecutan importantes inversiones para mejorar el servicio al cliente.



El 2018 ha supuesto un año de cambios y de intenso crecimiento a nivel de facturación y resultados del Data Center. En primer lugar, **Pedro Alberto Caparrós**, persona de quien surgió la idea de este espacio hace ocho años y quien lo ha dirigido desde su creación, deja el área y pasa a ser director de administración del Grupo Trevenque. **Rafael Comino**, hasta ahora product manager del CCA, toma el relevo.

El año ha cubierto con creces el presupuesto inicial. Se ha producido un **incremento de la facturación y una mejora del resultado en todo el departamento**, pero en particular, destaca el área de servicios Cloud, que ha facturado un 31% más respecto a 2017, con un resultado neto que ha sido de un 20% al acabar 2018.

En cuanto a las áreas que acompañan los servicios Cloud, **la venta de infraestructuras ha disfrutado de un año de crecimiento con un 24% más que en 2017**, y un margen neto del 11,5% gracias a las ventas a grandes clientes. Respecto al Servicio Técnico, ha perdido un 10% de sus ingresos debido a la migración al Cloud de parte de sus clientes, pero ha logrado un margen neto positivo de un 3%.



Principales
Objetivos
2019...

1. Mejora de infraestructura y sistemas de comunicaciones.
2. Ampliación de puestos de trabajo y mejora de condiciones laborales.
3. Expansión por Andalucía.
4. Mejora del plan comercial.
5. Refuerzo del servicio a clientes.
6. Nuevos servicios orientados al hosting especializado.

El mercado

Las empresas confían cada vez más en la nube, que se ha convertido en sinónimo de seguridad, conectividad, escalabilidad, innovación y ahorro en costes. Así lo corroboran las estadísticas. Aproximadamente el 50% de las empresas ya utilizan servicios Cloud de forma habitual, mientras que el 40% aún no los han asentado del todo en su estructura, lo que muestra un potencial de crecimiento para las compañías que ofrecen estos servicios. **Tan solo el 10% de las empresas no tienen ningún tipo de servicio cloud.**

La movilidad y la escalabilidad del servicio en función de las necesidades del negocio en cada momento son las ventajas que más destacan las empresas por sus beneficios inmediatos, si bien lo que realmente les impulsa a instalar servicios cloud es **la seguridad y la continuidad del negocio.**

En el último año, ha aumentado la confianza en el **cloud público**, por lo que es la solución más implantada.

El mercado cloud cuenta con proveedores maduros, de manera que las barreras de entrada cada vez son menores. Por otro lado, las barreras de adopción de servicios cloud también están descendiendo y esto favorece que **la evolución esperada para el futuro en estos servicios sea muy positiva.** El IaaS (infraestructura) espera crecer un 19%, el PaaS (plataforma) un 25%, y el SaaS (software), un 13%.

En cifras

- **Facturación en servicios Cloud:** 1.879.889 €
- **EBITDA:** 711.002 horas
- **Venta de infraestructuras:** 911.082 €
- **Servicio Técnico:** 207.806 €
- **Clientes:** 961

Las claves

Importantes inversiones

Rafael Comino ha realizado algunos ajustes en la estructura de dirección del área, con **Antonio Guerrero** como director técnico, **Agustín Chacón** ejerciendo como coordinador del Data Center y **Luis Morell** como responsable de comunicaciones. El objetivo de estos nombramientos es llevar al Data Center a nuevos retos y a seguir creciendo en servicios y clientes.

Además, trabajamos incansablemente para mejorar la infraestructura y el conjunto de servicios para nuestros usuarios. Con ese fin se han ejecutado **inversiones de más de 150.000€ durante el año**, que abarcan, entre otros asuntos, la ampliación del sistema de enfriamiento y la de nuestra celda de almacenamiento consolidado, el enjaulado de salas para housing o la compra de nuevos servidores.

Formación y eventos

Durante 2018 **la formación también ha sido importante.** Ha sido el año en el que nuestros empleados se han certificado en el VMWARE Certified Profesional (VCP), ISC2 Certified Information Systems Security Professional CISSP, el Diploma de Extensión Universitaria Director de Seguridad, el MCSA Windows Server 2016, la certification-Plesk-Onyx-for-Linux-Expert-Certification, la certification-Plesk-Onyx-Professional-Certification, o el Administrador de datos certificado de NetApp (NCDA), y un largo etcétera de cursos de reconocida valía.

CCA ha estado presente en el **Cloud Fest en Rust (Alemania)** y hemos organizado por primera vez **eventos de ciberseguridad para las empresas tanto en Málaga como en Granada.** Para ello hemos contado con ponentes de reconocido prestigio de la Universidad de Granada y de la brigada de delitos informáticos de la Guardia Civil. También hemos asistido a las XII Jornadas STIC CCN-CERT o a las Jornadas sobre Ciberseguridad y Ciberdefensa de la UGR, entre otras.

Proyectos significativos

Se han cerrado numerosos proyectos durante los últimos meses, y entre ellos destacaremos como ejemplos los que hemos culminado con **Garantía** y **CREA SGR**, dos empresas cuyos empleados ya trabajan diariamente en el Cloud suministrado por CCA. Además, otros casos que hemos gestionado con éxito son el alojamiento para los sistemas de MGI, ampliando su cartera de servicios, o los servidores de Aleanova Software.

Mención especial merece también el caso de la firma malagueña **Charanga**, que, además de la contratación de nuestros servicios Cloud, alberga ahora su web en los servidores del Cloud Center Andalucía. También disponen de un servicio de 24 horas los 365 días al año de respuesta inmediata.



Trabajamos incansablemente para mejorar la infraestructura y el conjunto de servicios para nuestros usuarios. Con ese fin se han ejecutado inversiones de más de 150.000 euros durante 2018.

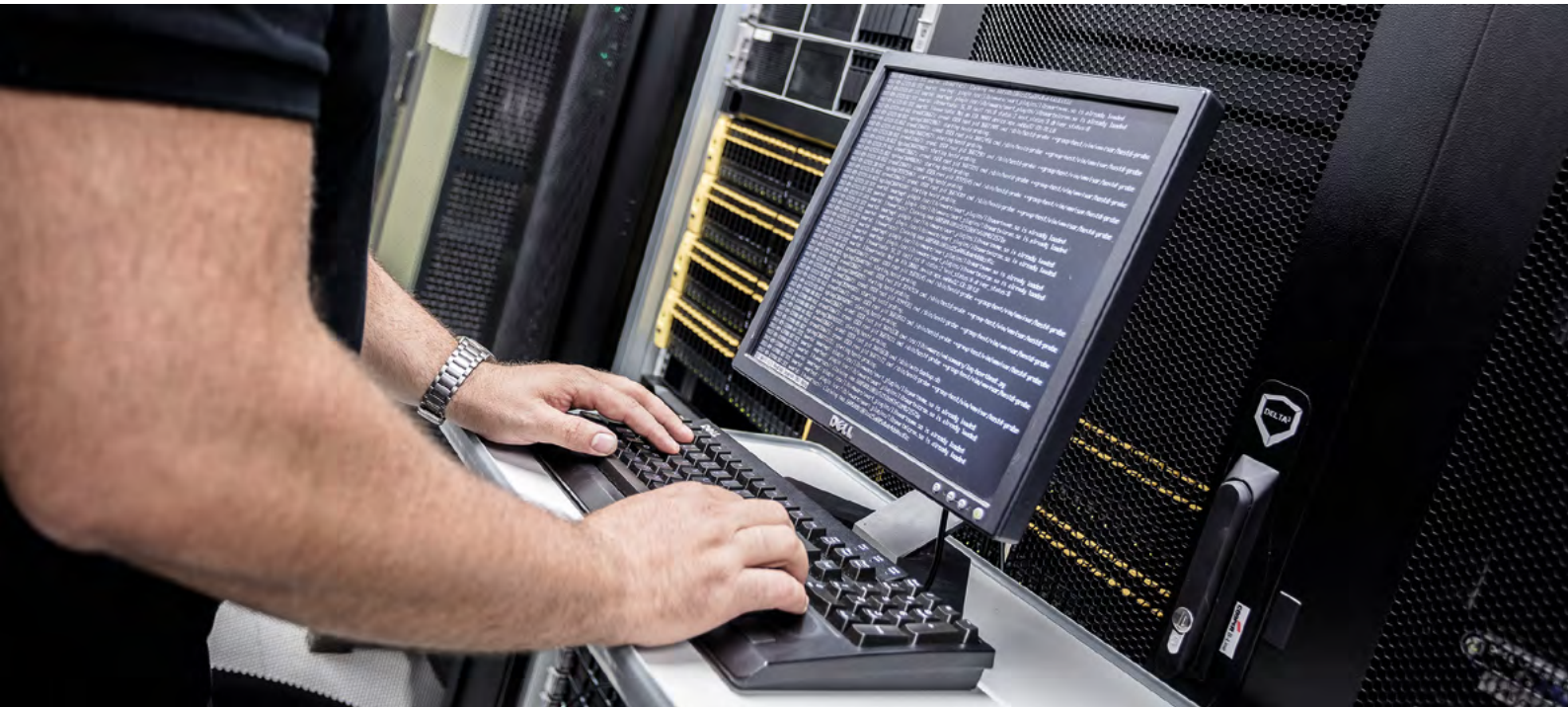
Lo que está por venir...

Tras un exitoso 2018, vamos a por un 2019 que esperamos que traiga también grandes resultados. Con esa meta se han definido unas acciones que siguen el espíritu del plan estratégico de la compañía y con las que se afrontarán los siguientes proyectos:

- Seguiremos realizando inversiones en la **ampliación de nuestra infraestructura y sistemas de comunicaciones.**
- Nuestra oficina se va quedando pequeña, así que vamos a **invertir en ampliar los puestos de trabajo y en mejorar las condiciones laborales.**
- Trataremos de expandir nuestras prestaciones por Andalucía y el resto de España, y para ello vamos a acometer un **plan de distribución de nuestros servicios.**
- Hemos extendido el **plan de incentivos a todos nuestros empleados.**
- Mejoramos nuestro **plan comercial.**
- Seguimos apostando por la formación, este año si cabe aún más, con más de **12.000 euros en cursos para nuestros trabajadores.**
- Vamos a **reforzar nuestro servicio a los clientes**, por lo que pondremos en marcha herramientas para mejorar el SLA (acuerdo de nivel de servicio) que le damos a nuestros usuarios.
- Propiciaremos **nuevos servicios orientados al hosting especializado** para comercio electrónico, con especial atención a PrestaShop y Magento.



2018 ha supuesto para Cloud Center Andalucía un año de cambios y de intenso crecimiento a nivel de facturación y resultados.



Seguridad

La implantación del sistema de gestión que permitirá al CCA formar parte del selecto grupo de entidades privadas que están certificadas en el Esquema Nacional de Seguridad, el proyecto más relevante de un departamento que insiste en la formación y la ciberseguridad.



Apostamos por la inversión en la formación de más alto nivel y reconocido prestigio internacional.

Junto a su equipo humano, la información es el activo más valioso del que dispone una empresa. De una correcta protección y gestión de los datos depende su credibilidad y crecimiento, y en caso contrario **se hace vulnerable a ataques y errores que pueden poner en peligro la continuidad de su negocio**. En *Grupo Trevenque* cumplimos todas las normativas vigentes en materia de seguridad de la información y afrontamos el reto de ayudar a otras compañías a poner a salvo sus datos.

Formación

Una de las señas de identidad de la estrategia en Seguridad de *Grupo Trevenque* ha sido siempre la inversión en la **formación de más alto nivel y reconocido prestigio internacional**. Como ejemplos de esto en 2018 tenemos la **certificación CISSP** (Certified Information Systems Security Professional) de ISC2, el curso de experto profesional en **Derecho Tecnológico e Informática Forense de la Universidad de**

Extremadura, el título de **Director de Seguridad de la Universidad Pablo Olavide** o los módulos de formación especializada en **Protección de Datos de la Asociación Profesional Española de Privacidad (APEP)**, hacking ético y ciberseguridad. A todo esto, hay que añadir nuestra presencia en los principales congresos nacionales en esta materia, lo que engloba el **VIII Encuentro de Cloud Security Alliance (CSA)**, las jornadas **STIC del Centro Criptológico Nacional** y el congreso de privacidad de la **APEP**.

Reglamento General de Protección de Datos

En la primera mitad del año, el esfuerzo del departamento se ha centrado en la adaptación de cada unidad organizativa de la empresa al **nuevo reglamento de protección de datos**. Partiendo de un análisis de cada área, se han ido implantando medidas orientadas a la reducción del riesgo. En este sentido, destaca la labor realizada en nuestro producto más sensible a la nueva normativa, **Gesad**, para el que se ha llevado a cabo una detallada evaluación de impacto de protección de datos, **una auditoría de la que pocas soluciones tecnológicas pueden presumir en estos momentos**.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

A lo largo de 2018 se ha completado la primera fase de lo que será el Sistema de Gestión Integrado de *Grupo Trevenque*. Hemos adaptado el diseño del actual Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) al marco de seguridad cibernética para infraestructuras críticas del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST). Además, le hemos dotado del contenido exigido por el Esquema Nacional de Seguridad del Centro Criptológico Nacional.

Certificación ISO 27001 del CCA

De forma extraordinaria, este año hemos afrontado **dos auditorías de la norma 27001**, el estándar ISO en lo relativo a seguridad de la información. La primera ha tenido lugar en enero y la segunda, en la modalidad de recertificación trienal, se ha llevado a cabo en noviembre.

Esquema Nacional de Seguridad del CCA

El proyecto más relevante del año ha sido la implantación del sistema de gestión que **certificará al CCA en el Esquema Nacional de Seguridad**. Esta norma, pensada para dotar de elevados mecanismos de garantía a los procesos electrónicos de nuestras administraciones públicas, se ha convertido en el referente de seguridad de la información en nuestro país. La consecución de esta certificación situaría al CCA en el **selecto grupo de entidades privadas con acceso a las licitaciones de los organismos públicos**, los cuales están obligados a exigirla a sus proveedores de servicios digitales.

Genbu

En los últimos meses, el Departamento de Seguridad ha iniciado el proceso de externalización de los servicios de ciberseguridad. Estos comprenderán, entre otros, el gobierno de ésta, el peritaje forense, la concienciación y la consultoría. Bajo el paraguas de *Grupo Trevenque*, Genbu pretende convertirse en un **referente de la ciberseguridad en la provincia de Granada en los próximos años**.



Genbu pretende convertirse en un referente de la ciberseguridad en los próximos años.



“Si la oportunidad no llama,
construye una puerta”

Milton Berle

Balance financiero 2018

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

Volumen de Negocio Grupo Trevenque

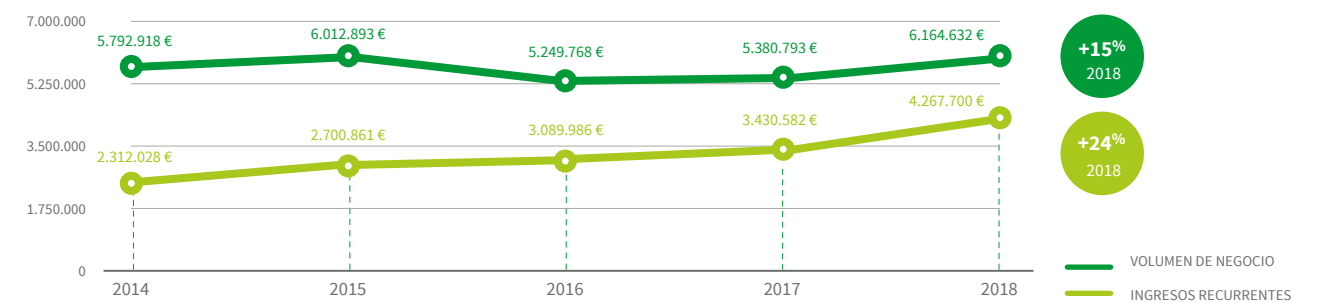
Año histórico de crecimiento de la compañía.

El plan estratégico llevado a cabo por Grupo Trevenque y que comenzó en el año 2016 está teniendo unos resultados de récord en términos de facturación al cierre de 2018. Ha crecido de manera dinámica un 14% más que en 2017 y ha alcanzado un volumen de negocio cercano a los 6,2 millones de euros considerando el mercado nacional y latinoamericano.

Ingresos recurrentes

Las cuotas de clientes satisfechos aumentan un 24%.

Crecimiento continuo y positivo del volumen de facturación recurrente en los ocho últimos años que lleva a alcanzar una cifra cercana a 4,3 millones de euros en el 2018. Esta ratio indica cuotas de clientes satisfechos que, año tras año, requieren de los servicios de Grupo Trevenque, y supone ya el 69% del volumen de negocio total de la compañía.



Facturación en el extranjero

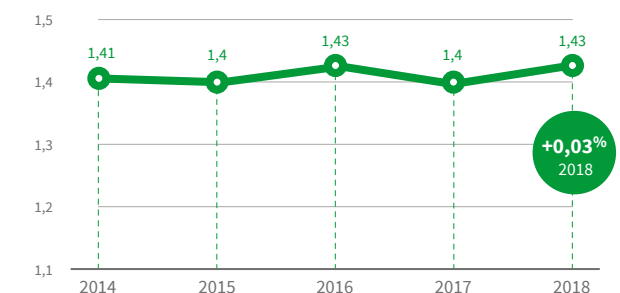
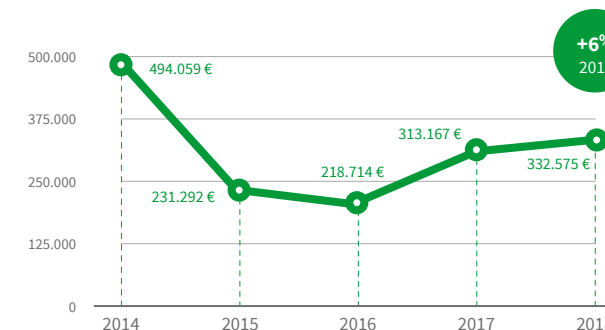
El área internacional crece por segundo año consecutivo.

El cierre del 2018 ha sido bastante positivo desde el punto de vista de facturación a nivel internacional, ya que ha crecido un 6% respecto a 2017 y, por consiguiente, ha sumado un volumen de negocio de 332.000 euros. Este comportamiento se ha debido principalmente a la labor comercial y de marketing, con una inversión mayor en el mercado latinoamericano, sobre todo en el sector tecnológico editorial.

Ratio de solvencia

Sube tres centésimas, mejorando la solidez de la compañía.

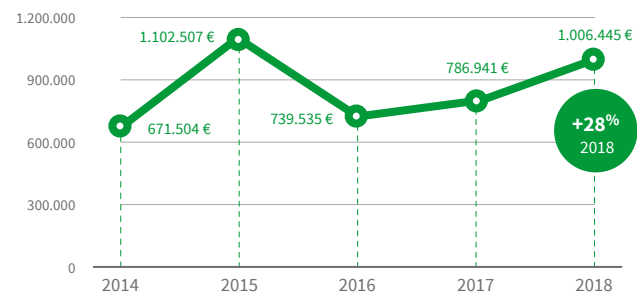
El ratio de solvencia se ha mantenido constante en los cinco últimos años, si bien tenemos que destacar que ha habido una mejora en el último ejercicio, con un incremento de 3 centésimas y la obtención de la cifra de 1,43. Esto indica que Grupo Trevenque tiene la capacidad de hacer frente a las deudas y obligaciones a largo plazo y que se mantiene su solidez, lo que genera confianza a inversores y trabajadores de la compañía.



EBITDA

La capacidad para generar beneficios se incrementa un 28%.

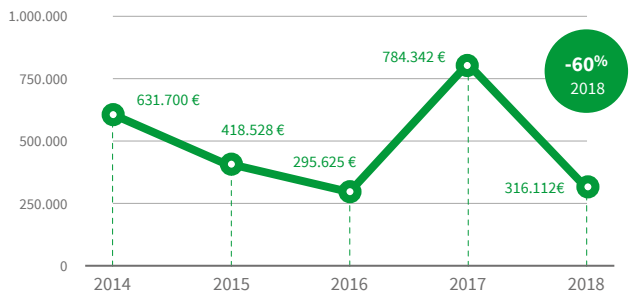
2018 ha sido un año muy favorable para la compañía teniendo en cuenta el EBITDA, ya que ha crecido de manera considerable: un 28% frente a 2017, con lo que se ha sumado la cifra de un millón de euros y llega ya a representar un 16% del volumen de negocio. Se muestra así la posición de fuerza de Grupo Trevenque para generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva. Estos datos dejan ver una buena senda económica y financiera para acometer sus objetivos estratégicos a corto y medio plazo.



Inversión total

Hemos invertido 300.000 euros en 2018, continuando con la estrategia empresarial.

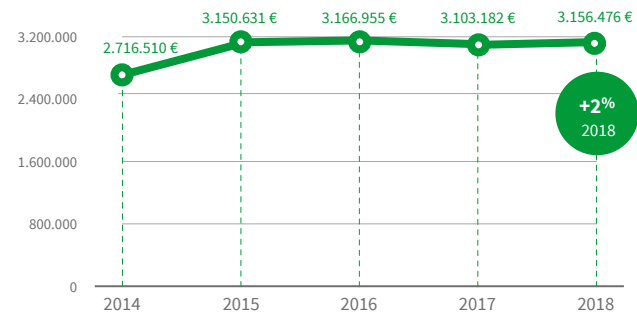
Durante el 2018 hemos puesto en marcha las inversiones realizadas en años anteriores. Como empresa tecnológica hemos invertido, pero en menor medida, en proyectos de desarrollo como el Portal al Familiar o en la aplicación vertical para empresas de mantenimiento. También hemos hecho un esfuerzo en inversión material, como equipamientos e infraestructuras, para ampliar los servicios en el Cloud Center Andalucía.



Inversión en RRHH

La plantilla aumenta por quinto año consecutivo.

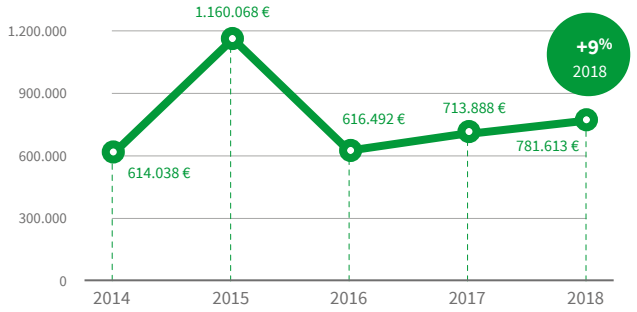
Grupo Trevenque mantiene su compromiso con la generación de empleo. La compañía incorpora en 2018 a su equipo humano a cuatro profesionales más, de manera que con ellos la cifra asciende a un total de 120 empleados y el crecimiento interanual se sitúa en el 8%. La incorporación de trabajadores es continua desde el 2014, con un aumento de empleados del 22% con respecto a dicho año.



Volumen de Negocio de Soluciones Web

La facturación sigue subiendo por quinto año consecutivo a muy buen ritmo.

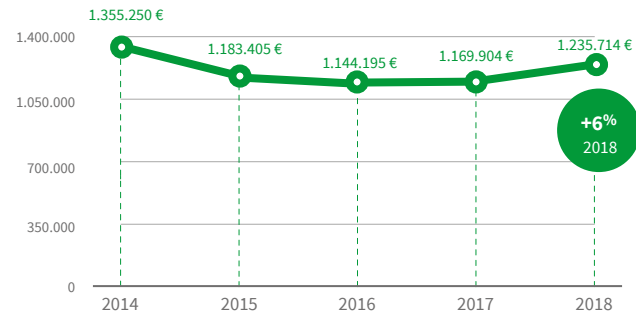
El buen comportamiento se refleja también a cierre del 2018, con una cifra de negocio cercana a 800.000 euros y un crecimiento del 9% interanual. Dicho dato destaca el adecuado y fuerte posicionamiento de Grupo Trevenque y la buena trayectoria que están teniendo dos servicios claves para el área. Hablamos de comercio electrónico y marketing online, que cada vez son más demandados por los clientes y se constituyen como servicios de valor añadido que aportan una ventaja competitiva y diferencial en el mercado.



Volumen de Negocio de Tecnología Editorial

Esta línea de negocio sube un 6%, el doble que la media del mercado nacional.

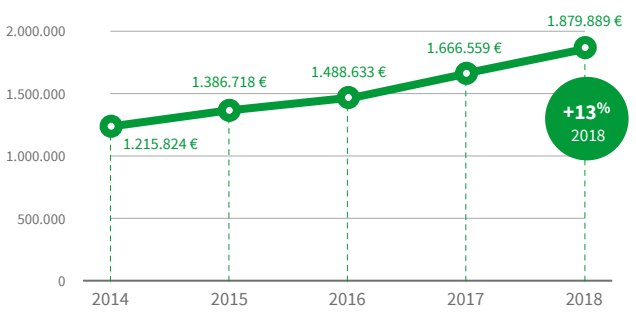
2016 supuso un punto de inflexión para Grupo Trevenque y el sector editorial español. Tras una crisis importante que afectó a librerías, editoriales y distribuidoras, a partir de ese año la tendencia cambió. En 2017 crecimos en facturación un 2%, y ha sido en el año 2018 cuando el dato ha mejorado de manera considerable hasta incrementarse un 6% el volumen de ventas, alcanzando la cifra de 1,2 millones de euros.



Volumen de Negocio de Cloud Center Andalucía

CCA sigue creciendo de forma dinámica un 13%.

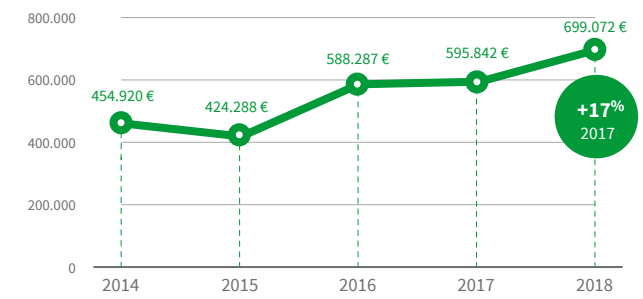
El crecimiento continuo y muy positivo de Cloud Center Andalucía es indiscutible, ya que ha incrementado su volumen de facturación en los cinco últimos años un 55%, pasando de 1,2 a 1,9 millones de euros en términos absolutos. Actualmente, es la línea de negocio más importante en términos de ventas, con un peso del 30% sobre el total de Grupo Trevenque, y resulta fundamental a nivel estratégico.



Volumen de Negocio de Tecnología Sociosanitaria

Comportamiento muy positivo con un incremento del 17% en 2018.

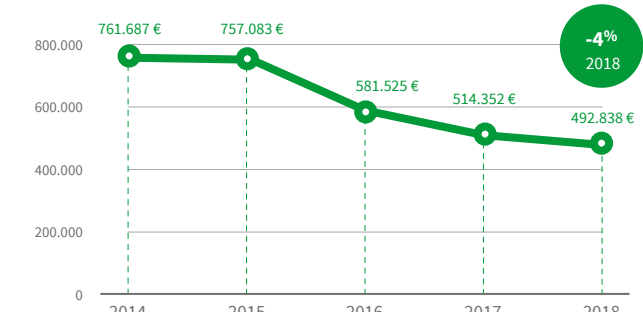
Si bien el año pasado fue de estabilidad, el 2018 ha sido de un crecimiento espectacular del 17% interanual, alcanzando una cifra de negocio de casi 700.000 euros. Actualmente estamos presentes con nuestro software de gestión de ayuda a domicilio en las principales empresas privadas a nivel nacional, así como en numerosas instituciones españolas. Además, seguimos trabajando en investigación y desarrollo de nuevas soluciones TIC para el sector de Ayuda a Domicilio con el fin de seguir siendo líderes del mercado a nivel nacional.



Volumen de Negocio de Soluciones Empresariales

El área frena la caída con respecto al año anterior.

2018 no ha sido un año óptimo para el área de ERP y BI (Business Intelligence). Su facturación, de casi 500.000 euros, ha registrado de nuevo un índice negativo (-4% frente a 2017), si bien ha frenado la caída con respecto al periodo anterior (-12%). Todo ello indica que la nueva estrategia, estructura organizativa y plan de acción implementados para esta área de negocio están cambiando la tendencia y que comienzan a verse sus frutos.



Estrategias de futuro

Las claves para comprender hacia dónde se dirige Grupo Trevenque a corto y medio plazo.

En 2018 se ha iniciado el nuevo plan estratégico, que durará hasta 2021 y nace del consenso entre el comité de dirección existente y el nuevo equipo de dirección. Con él se pretende **preparar a la compañía para su crecimiento y garantizar su estabilidad y futuro**. Se basa en cinco objetivos estratégicos, que presentamos a continuación, a partir de los cuales se desarrollan distintos planes de acción.

1. Rentabilidad

El sector TIC exige una inversión constante que mantenga la innovación a la altura que exige el mercado. Sostener este modelo de manera continuada precisa de una mejora en el beneficio de la compañía. Y para esto la estrategia pasa por incrementar las ventas expandiendo nuestra actividad tanto a nivel nacional como internacional; mejorar los procesos internos, ganando efectividad en las operaciones y en la satisfacción de nuestros clientes; y establecer una política de incentivos que ponga de manifiesto los objetivos individuales de cada trabajador. **El propósito es conseguir en 2020 una rentabilidad del 18% de resultado de explotación** e incrementar el índice de satisfacción hasta alcanzar el 85% y llevar el de lealtad de los clientes al 71%.

2. Talento

El mayor activo de *Grupo Trevenque* son sus trabajadores, que deben desempeñar su actividad en plena sintonía con la compañía para lograr ofrecer el mejor servicio. Eso solo se obtiene configurando un entorno de trabajo adecuado con las personas apropiadas. De ahí que sea clave contar con un riguroso proceso de selección que dé cabida solo a aquellos perfiles que encajen perfectamente con la filosofía del grupo y llevar un seguimiento personalizado de cada empleado para **facilitar su crecimiento dentro de la compañía con atención a sus inquietudes y potencialidades**. Éstas deben cubrirse con formación y un plan de carrera individualizado, para alcanzar así su máximo desarrollo profesional. Este proceso debe tener como consecuencia un incremento del índice de satisfacción del trabajador.

Buscamos para el 2020 una rentabilidad del 18% de resultado de explotación y aumentar el índice de satisfacción.

Es clave facilitar el crecimiento de cada empleado en la empresa atendiendo a sus inquietudes y potencialidades.

Contaremos con un nuevo órgano, el Consejo de Administración Consultivo, presidido por Juan Ramón Olmos Vico.



3. Innovación

Además de la mejora continua de nuestras aplicaciones y servicios, es estratégico para la compañía incorporar nuevas tecnologías para ofrecer las mejores soluciones. Como ejemplo de las líneas en las que estamos trabajando, este año hemos iniciado el desarrollo del proyecto **Editorial 4.0**, que pretende ayudar a los editores a optimizar tanto la tirada como el proceso de venta de sus ediciones utilizando técnicas de Big Data. Otra muestra es el desarrollo de la **línea de seguridad**, con la que queremos ayudar a las organizaciones a utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones con el mínimo riesgo para la continuidad de su negocio.

4. Alianzas

En *Grupo Trevenque* somos conscientes de que el crecimiento tanto en servicios como geográfico se potencia a través de colaboradores a todos los niveles, estableciendo relaciones con empresas TIC o con órganos pertenecientes a los sectores en los que tenemos presencia. Diversos ejemplos avalan esta estrategia, como el proyecto que estamos impulsando junto con la **Cámara Colombiana del Libro** para la innovación tecnológica en el sector del libro en todo ese país o, a nivel local, el apoyo que seguimos prestando de manera activa a **onGranada Tech City**, referente a nivel nacional de los clústeres empresariales.

5. Estructura

Dentro de la estrategia seguida por la nueva dirección se encuentra la **reestructuración de los distintos departamentos de la organización en una estructura matricial**. Con ella se pretende que las áreas de negocio ganen más autonomía y trabajen el ciclo completo de cada servicio que prestan con la máxima coordinación para así mejorar en efectividad y calidad, todo dentro de los valores de *Grupo Trevenque* y con el apoyo de áreas transversales que, además de prestar el servicio que estas precisen, mantengan los valores y la coherencia de la compañía. Además, también se lleva a cabo una separación entre la propiedad y la dirección ejecutiva, y contaremos a partir de 2019 con un nuevo órgano, el **Consejo de Administración Consultivo**, presidido por el hasta ahora director general, **Juan Ramón Olmos Vico**.

Recursos Humanos

Nuestra plantilla crece hasta alcanzar la cifra de 120 trabajadores. Mientras, la formación y la conciliación se siguen erigiendo como elementos clave en la retención del talento.

Al igual que durante 2017, este último año ha sido de más bienvenidas a nuevos miembros que de despedidas a los que han sido nuestros compañeros. Como consecuencia, a lo largo de 2018 se ha producido un **incremento neto de la plantilla de nueve personas, lo que ha supuesto alcanzar los 120 empleados** dentro de *Grupo Trevenque*. Nuestras previsiones son optimistas, y confiamos en que esta tendencia se mantendrá en los próximos años.

Es importante hablar de creación neta de empleo, pero lo es más hablar de la creación de **empleo de calidad**: De las 120 personas que conforman la empresa, el 88% de la plantilla tiene una relación laboral estable, con contrato indefinido. Resulta llamativo además el dato de que **el 98% de los trabajadores de nueva incorporación pasan también a ser indefinidos**. La antigüedad de los trabajadores de la compañía refleja una media de ocho años, cifra que supone un descenso respecto a años anteriores debido a las recientes incorporaciones.

Otro número que dibuja una minoración es la de la edad media de la plantilla, que se sitúa en los 40 años tras una bajada de un punto desde 2016, mientras que la distribución por sexos de la plantilla muestra que el 81% son hombres y el 19% son mujeres, repartidos por nuestras cinco sedes distribuidas por **Granada (dos), la central del Camino Bajo de Huétor y nuestro CCA), Valladolid, Sevilla y Ciudad de México**.

El perfil técnico de nuestros trabajadores refleja su alta cualificación. El 71% de la plantilla posee titulaciones superiores y el 28% dispone de una acreditación de FP o Bachiller. Pero esa es la base, porque **aquí la formación no se detiene**: Durante 2018 se han invertido 33.000 euros en acciones formativas internas y externas, lo que se ha traducido aproximadamente en unas 1.500 horas de formación. Se ha hecho especial hincapié en la especialización técnica –como la llevada a cabo con el sistema de gestión de bases de datos MySQL y en Sistemas Operativos-, y en la formación ‘transversal’, como la de Excelencia de la Calidad de Atención al Cliente.

Conciliación

Grupo Trevenque ha continuado apostando por la política orientada a favorecer el **crecimiento personal de los trabajadores** y su conciliación laboral y familiar. Como ejemplo de ello, la práctica totalidad de la plantilla -a excepción de los servicios de guardia y de atención al cliente- puede optar por adaptar su

horario y llevar a cabo la jornada intensiva los viernes. Además, los empleados cuentan con un sistema de vacaciones por horas, lo que indudablemente permite disfrutarlas de forma flexible a lo largo del año, así como la posibilidad de **proponer su horario laboral para facilitar la conciliación laboral y personal**. Esto, junto con la opción de elegir la jornada intensiva durante los meses de julio y agosto, conforma un entorno de trabajo donde la vida personal, familiar y laboral coexisten de forma satisfactoria.

En la línea de favorecer un ambiente de trabajo positivo, se encuadra nuestra iniciativa de desayunos sanos, por la que los trabajadores de *Grupo Trevenque*, incluidos nuestros empleados de la sede de México, disponen de la opción diaria de **consumir piezas de fruta fresca**.

Durante 2018 hemos puesto en marcha también un proyecto que, bajo el título de **‘Conoce a tu equipo’**, aspira a fomentar un mejor conocimiento personal de nuestros colaboradores, motivar a sus integrantes, reforzar el sentido de pertenencia a nuestra empresa y reconocer la aportación de cada individuo en el equipo que conforma la compañía.

Esta iniciativa se ha desarrollado durante el mes de diciembre a través de la **adquisición de algunos obsequios o la organización de pequeños eventos**.

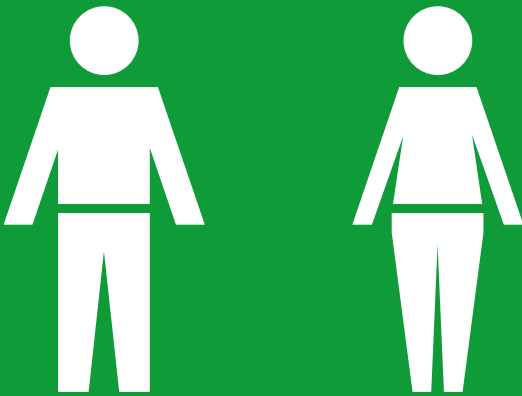
Selección y organigrama

Desde principios de 2018 se ha llevado a cabo una **valoración competencial de todos los candidatos** que entran a formar parte de *Grupo Trevenque*, con especial atención en la detección de aquellas habilidades y aptitudes que mejor se ajustan al desempeño de la actividad y que conforman los indicios necesarios en el desarrollo de la carrera profesional.

Y, de cara al futuro, es significativo destacar la remodelación que se va a llevar a cabo en el organigrama de la empresa, con el que se pretende **dar protagonismo a las principales líneas de negocio y a sus directores**, dotándoles de mayores funciones y autonomía. Como consecuencia de este nuevo esquema empresarial, se ha reforzado la plantilla con nuevas incorporaciones de personal.

Desde RRHH nuestro objetivo principal sigue siendo potenciar el talento a través de la optimización de los procesos de selección y seguimiento del personal, el establecimiento de los planes de carrera y la mejora de la satisfacción del trabajador.

En Grupo Trevenque apostamos por favorecer el crecimiento personal de los trabajadores y su conciliación laboral y familiar.



Marketing

2018 ha sido el año del incremento de la notoriedad de la marca de Grupo Trevenque, con resultados muy positivos de la encuesta de satisfacción a los clientes de nuestra compañía.



Tras un estudio de la situación del mercado y la realización de un análisis interno de ventas y de cuenta de resultados, durante este 2018 se ha llevado a cabo un **Plan de Marketing**. Su objetivo principal ha sido dotar de mayor partida presupuestaria a las líneas de negocio estratégicas para la compañía en detrimento de la corporativa.

Por otra parte, se ha determinado que resulta fundamental realizar inversiones en publicidad no solamente en comunicación online, sino también offline a nivel nacional, así como aumentar las acciones de Marketing Relacional y el patrocinio de eventos estratégicos para la empresa. Todo ello, con el fin de **incrementar la notoriedad de marca, atraer a clientes potenciales y fidelizar a los actuales**, estos últimos esenciales para el adecuado desarrollo del negocio y su continuidad.

Eventos

Hemos estado presentes en Foros y Eventos tanto a nivel nacional como internacional. Algunos de ellos son el **Congreso de Libreros en Sevilla**, la Feria del Libro de Bogotá (**FILBO**), o la Feria Internacional del Libro de Guadalajara (**FIL**), celebrada en México. También hemos patrocinado, en este caso desde la unidad de negocio de Web, el evento conocido como **WordCamp**, que ha tenido lugar en Granada en el mes de noviembre.

Asimismo, hemos participado en Madrid en el **Evento TIC en la gestión de los servicios sociales** y a finales de septiembre hemos patrocinado el **II Congreso EYD Macro-sad** celebrado en Jaén. Además, hemos puesto en marcha **dos eventos de Ciberseguridad en Málaga y Granada** con el fin de concienciar e informar a los empresarios sobre la importancia de tomar medidas para prevenir los ciberataques ante el incremento exponencial de la ciberdelincuencia.

Pretendemos aumentar la notoriedad de marca, atraer a clientes potenciales y fidelizar a los actuales.

40.800
minutos

Este es el total de tiempo que los vídeos de Youtube de Grupo Trevenque se han estado reproduciendo durante 2018 en esta plataforma, producto de sus más de 12.200 visualizaciones.

91
posts

hemos publicado en los diferentes blogs dentro de Grupo Trevenque a lo largo de este 2018.

9.779
seguidores

tenemos en nuestros diferentes perfiles en redes sociales, desde Twitter a Facebook, pasando por LinkedIn y Youtube

97,3%

Satisfacción clientes

Es el porcentaje de clientes que recomendarían nuestros servicios a un amigo u otra empresa, según nuestra encuesta de satisfacción general.

250
asistentes

han participado en los 66 webinars organizados a lo largo de 2018 por las diferentes líneas de negocio de Grupo Trevenque.

4,3/5

★★★★☆

valoración

4,3 sobre 5, es la valoración que realizan los clientes sobre los servicios prestados por Grupo Trevenque, según la encuesta de satisfacción general.

Rediseño

Por otra parte, hemos **actualizado el diseño de las páginas web** de determinadas líneas de negocio, entre las que destacan los trabajos realizados en Cloud Center Andalucía, Editorial y Soluciones Empresariales. El propósito ha sido hacerlas más visuales, fáciles de navegar y más actuales. Entre sus principales novedades figura un blog en el que es nuestro equipo técnico el que escribe en primera persona, pero también mostramos testimonios y casos de éxito de proyectos relevantes realizados con clientes.

Otra acción a señalar de este 2018 es la inversión importante en publicidad off/online que hemos realizado en **revistas profesionales del sector sociosanitario**, como es el caso concreto de Alimarket-Dependencia y Sanidad; y Balance Sociosanitario.

Con el propósito de informar a clientes, proveedores y colaboradores enviamos a nuestros suscriptores un boletín mensual con información tecnológica de interés. Además, realizamos de forma periódica **webinars de presentación de nuestros productos y servicios** para las diferentes áreas de negocio para España y Latinoamérica. También llevamos a cabo sesiones de formación realizadas por los técnicos para todos aquellos clientes que las deseen.

Satisfacción del cliente

Para Grupo Trevenque es fundamental conocer la opinión de nuestros clientes, y por ello hemos realizado una encuesta de satisfacción en los meses de mayo y junio. Los resultados obtenidos han sido muy positivos, ya que **nos han evaluado con un 4,3 sobre un total de 5**. Desde Marketing damos una importancia capital a fidelizar al cliente, y es a él a quien nos dirigimos mediante acciones especiales. Le informamos también a través de nuestra web, diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn y Youtube); y además tenemos dos canales propios de Facebook conocidos como 'Yo hablo Geslib' y 'Yo hablo Gesad'.

Respecto al año 2019, nuestros objetivos pasan por incrementar la inversión presupuestaria en Marketing y realizar más acciones de publicidad en comunicación y acciones de Marketing Relacional e Institucional fuera de la provincia de Granada. **Grupo Trevenque se encuentra actualmente en una posición privilegiada** y su objetivo debe ser la expansión geográfica y la penetración en otros mercados.

Relaciones Institucionales

El ejercicio 2018 ha sido un año intenso en esta área con el fin de seguir posicionando a Grupo Trevenque como actor y socio tecnológico de referencia, tanto en el ámbito empresarial como en el sector público.



Durante 2018 hemos mantenido numerosas reuniones con empresarios, organizaciones empresariales y administraciones públicas, estas últimas a nivel local, autonómico, nacional e internacional.

Vito Episcopo, como Director de Relaciones Institucionales de Grupo Trevenque, ha ejercido tanto de asistente como ponente en diversos foros, congresos, jornadas y seminarios. Cabe destacar, en esa línea, que ha mantenido reuniones con los alcaldes de Granada, Málaga y Sevilla. También ha compartido encuentros con Consejeros autonómicos y Directores Generales de la Junta de Andalucía, Secretarios Generales y Directores Generales de los Ministerios de Industria y Economía, Diputados, Senadores, Ministros y el Vicepresidente del Gobierno de España. En el ámbito de organizaciones empresariales, las reuniones se han sucedido con los presidentes de la CGE, CEM, CEA, AMETIC, CEPYME y CEOE.

También conviene resaltar su participación en programas de radio y televisión, así como sus numerosas apariciones en prensa. Además, ha organizado las visitas de autoridades a nuestras instalaciones y ha prestado su colaboración a nivel de protocolo

en los eventos organizados por la compañía. Todo ello, al margen de la **actividad propia de los cargos de representación institucional que ostenta**, y que abarcan desde la CGE (Confederación Granadina de Empresarios), donde ejerce como vocal del comité ejecutivo y de la junta directiva además de presidente de la Comisión de Nuevas Tecnologías y relaciones con la UGR, hasta la patronal nacional AMETIC, en la que también es vocal de la Junta Directiva, de la Comisión Nacional de Cloud Computing y de la de Smart City.

Además, Episcopo es vocal de la Junta Directiva de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) y de su Comisión de Nuevas Tecnologías. También es miembro del Comité Asesor del CITIC (Centro de Investigación en Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones) de la UGR y de la patronal europea Cloud, en su Capítulo Español. Por último, ejerce como secretario general de la patronal TIC granadina Círculo Tecnológico y del clúster Granada Plaza Tecnológica y Biotecnológica 'OnGranada Tech City', además de ser vocal de la junta directiva del clúster Andalucía Smart City.

Historia de Grupo Trevenque

El viaje que cinco informáticos emprendieron en 1992 acumula ya 26 años de trayecto, siempre con el objetivo de acercar la tecnología a las empresas.

En noviembre de 1992, un **grupo de cinco informáticos emprendió con ilusión el viaje de Grupo Trevenque** con el objetivo claro de cubrir un espacio en el campo de la tecnología para la pyme. Aquel equipo partió de una demanda concreta en el mundo editorial, ya que algunos miembros del equipo fundador tenían un contacto previo con el software para librerías y distribuidoras de libros. Detectaron que podían ofrecer un servicio no sólo técnico, sino de atención al cliente, mucho más favorable, así que se lanzaron a cubrir esa necesidad del mercado.

Los primeros años de vida de nuestra empresa transcurrieron con escaso capital y mucha ilusión, de forma que el buen trabajo nos permitió ganarnos la confianza de los clientes. Gracias al prestigio que adquirimos entre los profesionales del mundo del libro, **conseguimos que Trevenque empezase a ser conocida también fuera de la provincia de Granada.**

Con el nuevo milenio, pusimos en marcha una serie de medidas que permitieron tomar impulso. Creamos un departamento comercial y una estructura de grupo que nos confiera mayor flexibilidad y solidez financiera, con lo que se constituyó así la empresa matriz TreceDG. Además, en 2003 aprovechamos la oportunidad de absorber a nuestro principal competidor en el software para librerías con sede en Valladolid, lo que propició **que pasáramos a ser líderes nacionales en este segmento de negocio.**

Un año después, Kaplan Diseño e Internet pasó a formar parte del grupo, que desde ese momento adquirió el nombre de **Grupo Trevenque Kaplan**. En 2005, comenzamos el desarrollo de Gesad, un software de gestión especializado en empresas que prestan servicio de ayuda a domicilio. En menos de diez años

conseguimos afianzarnos como líderes en este sector.

Ya en 2009, decidimos apostar por el mercado latinoamericano **montando nuestra propia compañía en México para trasladar allí nuestra experiencia en el sector librero y editorial.** En paralelo, apostamos por la modernización del sistema interno de gestión de grupo con la implantación de Primavera. También seleccionamos QlikView como herramienta de Business Intelligence.

En 2012 nació el proyecto más ambicioso y estratégico de Grupo Trevenque: **Cloud Center Andalucía**,

el primer centro de datos de Granada y el de mayor capacidad e innovación del sur de España. Por otra parte, la experiencia acumulada en el sector del libro durante dos décadas nos condujo a sentar los pilares de un nuevo software especializado para editoriales, **Gesedi.**

La cifra de 100 trabajadores, un número redondo para una compañía que siempre ha tenido claro que para crecer tiene que apostar por la captación de talento y la gestión de profesionales comprometidos, la alcanzamos en 2014. Al año siguiente, el área de Soluciones Web de Grupo

Trevenque experimentó un punto de inflexión al convertir a la empresa en **la más elegida por las pymes de España para crear u optimizar su comercio electrónico.**

El inconformismo es la actitud del cambio y, si bien hemos ansiado crecer desde la prudencia y el equilibrio, también hemos sabido arriesgar y tomar las decisiones oportunas para ampliar nuestros mercados. Con ese objetivo pusimos en marcha nuestro **plan estratégico 2017-2020** y con ilusión y entusiasmo alcanzamos el éxito de llegar a cumplir ya 26 años acercando a las empresas la tecnología.



Timeline Grupo Trevenque 2018

Repasamos mes a mes las noticias, eventos y acciones más importantes del año



Febrero
40 aniversario de la CGE

La **Confederación Granadina de Empresarios** celebró su **40 cumpleaños** el 1 de febrero y Grupo Trevenque no podía faltar a la cita, de manera que fue uno de los patrocinadores del evento. El entonces ministro de Hacienda y Función Pública, Cristóbal Montoro, fue uno de los más de 400 invitados a uno de los actos más señalados en el ámbito empresarial durante el pasado año.



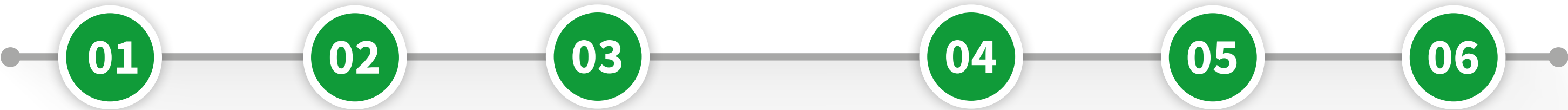
Abril
Concurso de Ideas Innovadoras

Jose Manuel Pérez Pita resultó vencedor del **Concurso de Ideas Innovadoras** de Grupo Trevenque, un certamen que durante 2018 alcanzó su quinta edición. Su proyecto, enfocado a la mejora de la rentabilidad del área de negocio web, mediante el diseño, desarrollo y comercialización de plugins de alta calidad para Prestashop, fue valorado como el mejor por un jurado que destacó el récord de participación registrado.



Junio
Conversación con Rodych en COPE

Jorge Cruz, director de Seguridad de Grupo Rodych, y Jesús Arroyo, director comercial de Soluciones Empresariales de Grupo Trevenque, mantuvieron un interesante diálogo en el marco de la sección **'Tecnología y Empresa' de COPE Granada**. Allí analizaron los efectos de la transformación digital en el día a día de las empresas, que ha contribuido a una mejora del servicio y a una optimización del tiempo.



Enero
Conociendo de cerca el CCA

En enero, alumnos del IES Iliberis de Atarfe fueron los primeros de 2018 en conocer in situ las instalaciones de nuestro **Cloud Center Andalucía**, pero desde luego no fueron los únicos. Durante el resto del año, hasta seis grupos, entre ellos uno de 45 alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UGR, visitaron el recinto para saber más sobre el centro de datos más innovador y el mayor proveedor de servicios Cloud de Andalucía.



Marzo
Congreso de Libreros en Sevilla

Buenaventura Porcel, director de producción de Grupo Trevenque, participó como ponente en una cita clave para el sector editorial: el **Congreso de Libreros de Sevilla**. Allí debatió sobre el futuro de las plataformas de venta de libros en Internet y contó cómo los productos Geslib, Gesedi, Weblib y Webedi pueden dar una solución óptima al trabajo diario de los agentes del sector.



Mayo
Escapada al eCongress de Málaga

Varios representantes de Trevenque se desplazaron a Málaga el 26 de mayo para asistir al **eCongress**, la mayor feria de e-commerce, Social Media y Marketing Digital del sur de Europa. Allí pudieron ser testigos de primera mano de diversas conferencias y talleres formativos, además de tomar parte activa en el área de stands y el tiempo para el networking organizados.





Agosto

La grabación de casos de éxito no se detiene en verano

Una decena de empresas que han apostado por nuestros servicios se pusieron ante las cámaras durante este pasado año para contar la experiencia de trabajar con Grupo Trevenque. En agosto, fue el turno de los responsables de **Grupo Arenas**, quienes relataron cómo había mejorado el manejo de la información en su empresa tras la puesta en marcha de un proyecto de Business Intelligence.



Octubre

Coloquios sobre ciberseguridad

Dos citas: una en Málaga el 16 de octubre, otra en Granada el 23 de ese mismo mes. Un mismo objetivo en ambas: hablar de la situación actual de los ciberataques y de si las empresas están preparadas para defenderse. Y una necesidad cumplida: ofrecer las claves para evitar un naufragio en la seguridad de los datos. Ambos coloquios se saldaron con un balance positivo que evidenció que **la ciberseguridad es un pilar clave en el presente de las compañías.**



Diciembre

‘Avanzando en equipo’ hacia un nuevo año

El último mes del año es sinónimo siempre de reunión anual de empresa en Grupo Trevenque, y en este 2018 el mensaje que quisimos transmitir para el evento fue el de **‘Avanzando en equipo’**. Porque es así, trabajando como un conjunto, como hemos alcanzado 26 años de vida a la vanguardia del sector de la tecnología, y de esa forma es como pretendemos seguir dando nuestros próximos pasos en el futuro.



Julio

A México por la innovación en el sector editorial

Eduardo Peña, consultor tecnológico de Grupo Trevenque, asistió a la **II Feria de la Innovación y Tecnología del Sector Editorial**, que se celebró en Ciudad de México. Con más de 170 asistentes, el evento, que ofreció una puerta al diálogo y a la reflexión entre los diferentes agentes del sector para hacer frente a los profundos cambios del mercado, concluyó con un rotundo éxito de participación.



Septiembre

La dependencia, a debate con Gesad

El 27 y 28 de septiembre, Grupo Trevenque, a través de Gesad, tuvo la oportunidad de ser partner en el **II Congreso Intersectorial de Envejecimiento y Dependencia**, que se celebró en Jaén. Allí pudieron exponer cómo ayuda la tecnología cuando se aplica al Servicio de Ayuda a Domicilio, uno de los caballos de batalla siempre que se trata el asunto de la dependencia.



Noviembre

La FIL de Guadalajara, donde no podemos faltar

La **Feria Internacional del Libro de Guadalajara**, en México, es el evento anual más importante de este tipo en el mundo de habla hispana. Y a esa cita nunca podemos faltar. Así que allí nos fuimos para poder estar junto a muchos de nuestros clientes y explicar las funcionalidades de nuestros productos dirigidos al sector editorial.



2018

en imágenes

“El capital humano es el activo más valioso para nuestra empresa”

Juan Ramón Olmos







Crecemos contigo

Gracias por confiar en Grupo Trevenque

Sede Central

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

Sede Valladolid

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

Sede CCA

Calle Pago de Cambea, nave 13
Parque Empresarial Cortijo del Conde
Polígono Sur. 18015 Granada
T (+34) 958 217 217

Sede Sevilla

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

Sede Latinoamérica

Av. Álvaro Obregón 270
Colonia Condesa
06140 Ciudad de México
T (+52) 55 554 170 8894