



Ramón Prat, Director de Seidor SAP Services, lleva más de veinte años en Seidor y es una figura esencial para entender tanto el éxito de la alianza de la consultora tecnológica con SAP, como las claves de la transformación de una gran parte de la mediana y gran empresa del país gracias al ecosistema de soluciones SAP.

Las personas son la clave de la transformación tecnológica

Conversamos con Ramón Prat acerca de la realidad del sector TI tras el impacto de la Covid-19, tratando los retos de futuro de las organizaciones y el papel que jugará Seidor como partner SAP de referencia en España y a nivel mundial. **TIENE UNA GRAN EXPERIENCIA EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS Y DE SAP EN PARTICULAR, ¿CÓMO HAN EVOLUCIONADO LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS EN TÉRMINOS DE TECNOLOGÍA?** Muchísimo, qué duda cabe. Durante mi carrera he sido testigo de múltiples transformaciones, siendo este momento el de mayor trascendencia. Las empresas son cada vez más digitales y la tecnología supone un apoyo fundamental a la hora de desarrollar sus negocios.

La tecnología hoy es clave para competir, para vender y conectar más y mejor con nuestros clientes, y para ser más eficientes. Pero naturalmente, y en eso nada ha cambiado en todos estos años, por ella misma no tiene utilidad. Es crítico conocer muy bien la idiosincrasia específica de cada sector y tipo de empresa, y estar completamente al día sobre las oportunidades

que presentan las tecnologías. Es fundamental ejercer un activismo tecnológico que impulse continuamente la transformación de la empresa. Además, debemos ser ágiles, constantes y fiables.

Con SAP trabajamos mano a mano para hacerlo posible y de la mejor forma posible.

¿QUÉ TENDENCIAS ACTUALES CONSIDERA MÁS RELEVANTES Y CÓMO LAS AFRONTA SEIDOR?

Sin ninguna duda, el salto a la nube es un tema central para las organizaciones y será clave en los próximos años, pues supone una modernización en términos de eficiencia y competitividad. Sin ir más lejos, esta tendencia se ve reflejada en las propuestas de líderes tecnológicos como SAP, que ofrece cada vez más soluciones en Cloud. Las organizaciones comprenden que la transformación digital hacia la empresa inteligente ya no es una elección ni un futuro lejano, es un imperativo.

Para afrontar la complejidad de crecer y transformarse, la iniciativa Rise with SAP se ha erigido como una guía fundamental. En Seidor somos testigos de cómo

cada vez más empresas se suman a este camino por la innovación. Llevarla a cabo garantizando la calidad de la transformación, con el menor coste total de propiedad y asegurando la continuidad del negocio y cumpliendo los máximos estándares de seguridad es el gran reto. Y ahí Seidor juega un papel fundamental, como facilitador, como apoyo, como gran aliado a la hora de afrontar el cambio.

Por otro lado, es creciente la dedicación a mejorar la experiencia de usuario y de empleado, ya que las comunidades son cada vez más digitales. Esta realidad ha propiciado la creación de todo un ecosistema de soluciones CX adaptadas a las necesidades de cliente mientras, en paralelo, se trabaja la experiencia de empleado en un momento de difícil captación y fidelización del talento.

También hemos de prestar especial atención a la ciberseguridad, pues existe una preocupación creciente en el mundo empresarial a raíz de la pandemia y el aumento de los ciberataques. Las organizaciones afrontan un momento donde la información ha de estar disponible de forma segura.

LA RELACIÓN CON EL CLIENTE ESTÁ EN PLENA TRANSFORMACIÓN EN LA ACTUALIDAD Y LA OMNICANALIDAD SE SITUÁ COMO UNA ESTRATEGIA FUNDAMENTAL. ¿CÓMO LO AFRONTÁIS DESDE SEIDOR?

Según los datos de un estudio que hemos realizado recientemente con Esade Creapolis, el 85% de las compañías está preocupada sobre cómo recabar más información del cliente, y el 82% está abordando diversas estrategias omnicanal de integración de canales tradicionales, con los nuevos canales digitales. Son dos claros ejemplos de la aceleración que ha supuesto este año de pandemia en cuanto a la digitalización.

Percibimos una mayor inquietud en torno a algunos campos específicos: La relación con los clientes a través de CRM, la mejora en todo el proceso de atención al cliente, el desarrollo de e-commerce eficaces y la necesidad de herramientas de Marketing Automation.

¿QUÉ PAPEL JUEGA LA INTERNACIONALIZACIÓN ENTRE TODOS ESTOS RETOS?

Es fundamental para imaginar un futuro, ya que abre toda una ventana de oportunidades.

Uno de los retos más relevantes para las empresas es la internacionalización y la capacidad de las empresas para conectarse e impulsar sus negocios en diferentes países, de manera homogénea y coherente. Las empresas necesitan flexibilidad, rapidez y claridad en sus procesos. Y esto ya es una realidad más allá de las grandes empresas, pues mediana empresa y pymes tendrán que tejer una red internacional para hacer sus negocios más rentables y multiplicar sus oportunidades.

Nosotros mismo en Seidor lo vivimos cada día. Estamos ya directamente en 38 países y en casi 100 a través de la alianza United VARs, Platinum Partner de SAP, en cientos de proyectos cada año. Las empresas exigen capacidad global con sensibilidad local.

¿HASTA QUÉ PUNTO LA INNOVACIÓN FORMA PARTE DE LAS ESTRATEGIAS DE FUTURO?

La innovación tecnológica ocupa un elemento central de nuestra actividad y es clave de cara al futuro. Las compañías podemos encontrar grandes oportunidades para hacer frente a los retos de negocio con las conocidas como New Techs: IoT, Inteligencia Artificial, RPA, Bots, Machine Learning, Blockchain. En Seidor por ejemplo hemos creado un hub de centros de competencia en New Techs, con foco en IoT en Barcelona y AI en Tel Aviv. Además, desde Israel, estamos en conexión con su ecosistema de startups para el desarrollo e impulso de solu-

ciones sobre tecnología SAP y en Cloud. De esta manera podemos dar respuesta a muchas necesidades y cada vez más exigencias de los clientes.

Además, apostamos fuerte por el desarrollo de soluciones propias sobre plataformas SAP. Una tendencia clara de futuro que transformará cómo se vertebrará el sector TI en el futuro y el rol de proveedores y fabricantes.

La apuesta por la innovación ha de tener una finalidad pragmática y aplicable en la empresa. Los proyectos que acometan las empresas deben verdaderamente impulsar su evolución, automatizando los procesos más repetitivos en cuanto a gestión, administración, compras o ventas, etc. y permitiendo que su capital humano se dedique a tareas de verdadero valor. La innovación es sinónimo de crecimiento.

La apuesta por la innovación ha de tener una finalidad pragmática y aplicable en la empresa

EN ESTE MOMENTO MUCHAS EMPRESAS SE PREGUNTAN, ¿TENGO QUE EMPEZAR A PREOCUPARME EN IR A SAP 4/HANA?

No lo calificaría en términos de preocupación, sino de convicción y de oportunidad. Viajar a S/4HANA es una apuesta por la simplificación de los procesos y el aumento de la eficacia, lo que se traduce en una reducción de costes y mayor fiabilidad empresarial. Desde Seidor hemos vivido ya múltiples experiencias de compañías que han evolucionado a S/4HANA, y realmente los beneficios son más que notables. No se trata de un mero cambio de tecnología, es una transformación y modernización, que debe ser acometida con convicción por las personas que lideran las organizaciones. Como siempre, las personas son la clave de la transformación tecnológica.

SEIDOR ES UN PARTNER QUE HA OBTENIDO RECIENTEMENTE DIFERENTES PREMIOS DE SAP EN TODO EL MUNDO, LOS ÚLTIMOS EN LOS PINNACLE AWARDS. ¿QUÉ SIGNIFICAN PARA SEIDOR ESTOS PREMIOS?

Un gran orgullo. Los premios tienen un alto poder simbólico y son una señal de compromiso con SAP y con nuestros clientes. Ambos han de ir alineados. Nuestra razón de ser es proporcionar soluciones tecnológicas adaptadas a necesidades concretas, y para ello queremos seguir contando con la mejor tecnología.

Ser reconocidos este año con el premio a Partner del año en SAP Business One y ser finalistas en Partner of the Year – SAP S/4HANA® Movement y Partner of the Year - SAP® SuccessFactors® Solutions (Midmarket) no hace sino reforzar la longeva y exitosa alianza entre SAP y Seidor, que se traduce en la transformación de muchísimas organizaciones que han ganado competitividad y se han acercado así a sus objetivos.

¿CÓMO HA CAMBIADO EL LIDERAZGO DE LOS MANAGERS Y LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS A RAÍZ DE LA COVID-19?

Indudablemente, el impacto de la crisis sanitaria ha obligado a las organizaciones a potenciar y desarrollar las habilidades blandas de sus managers y las de sus colaboradores. Y la tecnología ha sido muy útil para lograrlo.

Soluciones como SAP SuccessFactors han sido fundamentales para implementar este cambio cultural, pues gracias a sus procesos de evaluación, las compañías han podido identificar las carencias existentes y potenciarlas mediante acciones formativas a distancia, lo que permite mantener un alto nivel de interacción y trabajo conjunto entre managers y empleados. Estamos iniciando, como quien dice, una nueva era de las relaciones humanas en el trabajo.

Cabe destacar la importancia del teletrabajo. En Seidor hemos trabajado también para proporcionar a nuestros colaboradores soluciones que permitan centralizar la comunicación entre empresa y empleado, facilitando el acceso desde cualquier dispositivo reduciendo de esta manera la distancia física provocada por el COVID. A través de la tecnología muchas organizaciones han podido seguir operativas en plena pandemia. Ha sido complicado, pero hemos salidos con gran fortaleza de un periodo de gran incertidumbre.

¿CÓMO CREES QUE PUEDE INFLUIR LOS FONDOS NEXT GENERATION EN LOS PRÓXIMOS AÑOS?

Los fondos de ayuda europeos son una oportunidad de transformación evidente y una palanca para reposicionar a las empresas tras un impacto durísimo como ha sido la Covid-19. Su distribución permitirá a numerosas empresas reformularse y situarse en posiciones de privilegio en sus respectivos sectores, pero esta transformación no está exenta de dificultades, ya que van de la mano de una rigurosa fiscalización por parte de las administraciones públicas.

Teniendo en cuenta esta coyuntura excepcional, el año pasado en Seidor abrimos una oficina para ayudar a las empresas a acceder a estos fondos. Queremos facilitar a las empresas esta transición tecnológica y abrirles las puertas de un futuro mejor ■