

Descubre cómo co-Innovar con el equipo de SAP España

POR **RAMÓN ABRUÑA**

Responsable de Innovación, SAP España

TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE

Vivimos tiempos de cambios rápidos e incertidumbre, como comentaba mi compañero Francesc Callejas en su artículo anterior en la Revista de AUSAPE num. 72 “La Innovación como punta de lanza para la transformación digital” vemos que el mercado y nuestros clientes están cambiando y demandando nuevos modelos de gestión y relación con ellos.

Por un lado, los clientes quieren respuestas inmediatas a sus necesidades: tener información en detalle de los productos y servicios, comprar online, tener ofertas personalizadas a sus necesidades, y poder hacerlo desde cualquier lugar y con el móvil.

Por otro, quieren tener un servicio 24x7, conocer la situación de sus pedidos o servicios en cada momento, que stock hay disponible, cuando lo van a recibir, y si hay algún problema, que se resuelva lo antes posible y con los máximos estándares de calidad y servicio...casi nada.

Queremos ayudar a las empresas a transformar y a optimizar sus procesos y organizaciones

Toda esta situación, está llevando a las organizaciones a transformarse de la forma más rápida posible, para poder atender a sus clientes y tratar de mantenerse a la vanguardia en su sector. ¡Todo un reto!

Y aquí es donde la tecnología cobra un papel absolutamente fundamental y relevante. Desde SAP España queremos ayudar a las empresas a transformarse y a optimizar sus procesos y organizaciones, a introducir nuevos modelos de gestión interna y relación externa, y a utilizar las últimas tecnologías y herramientas para hacer todo esto posible.

TODO EL EQUIPO DE INNOVACIÓN DE SAP ESPAÑA A TU SERVICIO

Durante el último año, SAP España ha ampliado el Equipo de Innovación, con el objetivo claro de ayudar a las empresas a responder a los actuales retos de negocio de forma Innovadora, con las últimas tecnologías, y hacerlo de forma real y tangible para obtener un rápido retorno de todo el valor que este cambio puede aportar a su organización.

El Equipo formado por miembros del Equipo de Venta de SAP España consta de distintos roles de Innovación y todos centrados en ESCUHAR y AYUDAR a nuestros clientes a:

- ▶ **Identificar y acotar los Retos de Negocio:** mediante Sesiones de Discovery y Talleres de Design Thinking con los Equipos de Negocio, Innovación y Tecnología, donde terminar de definir

y acotar el reto. Además, en el caso de que la empresa haya avanzado a SAP S/4HANA podemos realizar un estudio automatizado “SAP Spotlight” con el que identificar y proponer innovación de forma muy rápida.

- ▶ **Identificar a los mejores especialistas y tecnologías dentro de SAP:** tanto a nivel de industria como a nivel de producto para analizar cada caso particularmente y definir juntos la mejor solución o conjunto de soluciones y tecnologías necesarios para resolver tu reto de negocio. (Más adelante hablaremos de SAP S/4HANA y SAP BTP).
- ▶ **Definir un plan de trabajo:** ya sea con el equipo de servicios de SAP, o con alguno de nuestros partners donde trabajamos todos en equipo analizando el reto y viendo como dar la mejor respuesta (más adelante hablaremos de los Proyectos Lighthouse).

SAP S/4HANA, COMO CORAZÓN Y MOTOR DE INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

En los últimos años, desde SAP, se ha hecho un esfuerzo enorme, para ayudar a las empresas a incorporar las mejores prácticas de industria y gestión de procesos de negocio, mediante la adopción de SAP S/4HANA, que incorpora ya de saque inteligencia embebida, que ayuda a optimizar y gestionar procesos de manera inteligente. En las últimas versiones incorpora ya estos casos de uso (...y aumentando semana a semana):

- ▶ +61 casos de Situation Handling donde el sistema detecta situaciones en los procesos, notifica y provee un plan de acción antes distintas situaciones recurrentes del negocio.
- ▶ +187 escenarios de automatización de procesos, de forma atendida y desatendida, incluyendo escenarios de conversación y que se pueden además consultar y descargar por la web SAP Intelligent RPA Store.
- ▶ +33 escenarios de “Machine Learning” donde entrenar al sistema ante distintas situaciones para que realice trabajos, basados en aprendizaje automático, como

+187
escenarios de automatización

en aprendizaje automático, como Cash-Application para la conciliación de recibos y pagos, o Service Ticket Intelligence para la identificación de incidencias mediante la interpretación de lenguaje natural en mails, o Document Classification para la clasificación automática de documentos.





Conocer el funcionamiento de las máquinas para conocer su estado y poder anticipar fallos o paradas

LIGHTHOUSE PROGRAM PARA CO-INNOVAR CONTIGO

Durante los últimos años, SAP España ha puesto en marcha la iniciativa Lighthouse Program, donde se trabaja con clientes y partners para desarrollar de forma rápida y acotada (no más de 3 meses) un PMV (Producto Mínimo Viable) en el que las 3 partes invierten (SAP + Cliente + Partner), y con el que poner a prueba y ver cómo dar la mejor respuesta tecnológica a los retos de negocio.

¡PATOS AL AGUA!

Así que desde el Equipo de Innovación queremos animar a todos los clientes a ir más allá, y a trabajar juntos para responder de forma Innovadora y tangible en los retos de negocio.

¿A qué esperas? ¿Tiene tú organización algún reto de negocio sobre la mesa o necesita ayuda para acabar de definirlo? ¿Te gustaría ver cómo podemos dar respuesta con las últimas propuestas y tecnologías de SAP?

Escríbenos a innovationteamspain@sap.com y estaremos encantados de analizar el caso y ver cómo podemos ayudar.



SAP BTP - BUSINESS TECHNOLOGY PLATFORM, COMO PLATAFORMA DE EXTENSIÓN E INNOVACIÓN

Además, desde SAP contamos con la plataforma SAP Business Technology Platform (BTP) con la que podemos entre otras cosas:

- ▶ Automatizar mediante herramientas de RPA (Robotics Process Automation) tareas recurrentes o manuales de sistemas SAP como no SAP, ganando tiempo y reduciendo costes.
- ▶ Crear chatbots que puedan responder 24x7 por ejemplo, ante dudas de empleados y clientes sobre procesos internos o estado de pedidos, dando un mejor servicio y estando siempre disponible.
- ▶ También es posible conectar y capturar información de dispositivos externos IoT (Internet of Things) y así, por ejemplo, conocer el funcionamiento de las máquinas para conocer su estado y poder anticipar fallos o paradas, o poder localizar mercancías o activos en tiempo real.
- ▶ Utilizar procesos de aprendizaje automático (Machine Learning), con los que por ejemplo es posible detectar fallos mediante la interpretación de imágenes en las instalaciones.

SAP STORE Y INDUSTRY CLOUD PARA TRAER INNOVACIÓN EXTERNA DE FORMA RÁPIDA

Además, con la SAP Store y a las Soluciones Industry Cloud, certificadas por SAP y desarrolladas por sus socios, queremos poner a disposición del mercado +1.900 aplicaciones y extensiones disponibles para extender y ampliar tus sistemas de negocio de forma rápida y con garantías.