

Onboarding y soporte de usuarios de SAP en la nueva normalidad

POR **MAX MEINKE**

Director General de tts Iberia & Latam



La flexibilización de las restricciones por la favorable evolución epidémica (reflejada en el descenso de la curva y la alta cobertura vacunal) permiten a las organizaciones volver progresivamente a la antigua normalidad, pero no todo volverá a ser como antes. La pandemia nos ha traído dos tendencias que afectarán profundamente a la relación de las empresas con sus empleados:

- ▶ La mayoría de organizaciones está adoptando un **modelo de trabajo híbrido que combina el trabajo en la oficina con el teletrabajo** (basado en un estudio realizado por Microsoft a 30.000 personas en 31 países).
- ▶ La aceleración de la digitalización mediante la **adopción de aplicaciones de IT, mayoritariamente cloud**.

¿EN QUÉ MEDIDA IMPACTAN ESTOS CAMBIOS A LAS ORGANIZACIONES EN EL ÁMBITO DE SAP?

Por un lado, dificultan el proceso de *onboarding* de nuevos usuarios, tanto si se trata de contrataciones nuevas como de usuarios que cambian de responsabilidad y/o departamento. En el contexto de modelo de trabajo híbrido, en que las personas solo coinciden algunos días en la oficina, el acceso a *key users* y compañeros es mucho más difícil. En este contexto, la formación presencial tradicional ya no es suficiente. Se requiere habilitar a los usuarios en el mismo lugar de trabajo.

La descentralización de los empleados y la flexibilización de los horarios de trabajo dificulta también las tareas de soporte a los usuarios. Además, al acceso más restrictivo a compañeros y *key users* se suma la dificultad de recibir asistencia del *Helpdesk*, muchas veces colapsado, lo que se traduce en largos tiempos de espera, frustración y, finalmente, una baja productividad.

Los cada vez más frecuentes cambios evolutivos de las aplicaciones y procesos (incontrolables en las aplicaciones *cloud*), re-

quieren ser trasladados a los usuarios rápidamente. En el caso de SAP S/4HANA, todas las innovaciones se realizarán mediante apps *cloud*.

Con la adquisición de AppGyver Oy (que se integrará en la SAP Business Technology Platform) y su relación con Mendix Tech BV como SAP Solution Extension Partner, SAP está apostando por las plataformas *low-code* y *no-code* para

La formación presencial tradicional ya no es suficiente. Se requiere habilitar a los usuarios en el mismo lugar de trabajo

La mayoría de organizaciones está adoptando un modelo de trabajo híbrido que combina el trabajo en la oficina con el teletrabajo

simplificar el proceso de desarrollo de nuevas aplicaciones para SAP Business Suite, SAP S/4HANA, Success Factors, etc. Esto permitirá a las organizaciones desarrollar aplicaciones a medida para el ecosistema SAP de forma mucho más ágil y eficiente.

Finalmente, está la temida evolución a SAP S/4HANA, que SAP "promueve" que se lleve a cabo hasta el 2027. La implantación de SAP S/4HANA no es un *upgrade lift & shift*, consistente en un rehosting del mismo sistema en la nube, sino que constituye una reimplantación completa del sistema, que incluye los ingredientes de un proyecto de transformación de máxima complejidad:

- ▶ La sustitución del código a medida del sistema anterior por funcionalidad estándar S/4HANA implica el cambio de los procesos de negocio subyacentes.
- ▶ UI web (Fiori): el cambio al nuevo interfaz requiere de un *onboarding* y habilitación de los usuarios.
- ▶ El cambio del sistema *on premise* a un sistema basado parcialmente en *cloud* (las innovaciones del nuevo sistema se realizarán mediante apps *cloud*) implica frecuentes e imprevisibles cambios evolutivos en las soluciones sectoriales (verticales) que deberán ser adoptados con rapidez por los usuarios.
- ▶ Diversidad de roles e idiomas: cada usuario debe tener acceso al conocimiento según su rol y en su idioma, teniendo en cuenta las especificaciones locales de los procesos.
- ▶ La dispersión de los usuarios finales en diferentes grupos, unidades de negocio y, en muchos casos, regiones, países y zonas horarias requiere de un acceso al conocimiento 24/7 en un repositorio digital centralizado.

FORMACIÓN TRADICIONAL Y APRENDIZAJE EN EL LUGAR DE TRABAJO NECESITAN COMPLEMENTARSE

En el actual contexto VUCA de trabajo (volátil, incierto, de cambio permanente y ambiguo), la mayoría de los procesos se realizan de forma tan esporádica y cambiante que los usuarios no son capaces de recordarlos cuando hay que ponerlos en práctica.



QuickAccess proporciona al usuario ayuda contextual 24/7 en 2 clics o 10 segundos.

De la misma manera que el *e-Learning* no sustituyó, sino que complementó la formación presencial, el aprendizaje en el lugar de trabajo (*workplace learning*) complementa y no reemplaza la formación tradicional (presencial u online). De hecho, hay una gran diferencia entre formar a la plan-

tilla para que sepan hacer algo (enfoque centrado en los conocimientos) y habilitarlos en el momento en que lo hacen (enfoque centrado en las competencias).

Para que esto sea posible, hace falta centralizar el conocimiento en un repositorio digital único al que los usuarios puedan acceder en cualquier momento (24/7) y desde cualquier lugar, justo en el momento de necesidad. Claro que se necesita recurrir a la formación tradicional para introducir nuevos conceptos y preparar a los usuarios para el cambio, pero el aprendizaje en el lugar de trabajo es fundamental para desarrollar las competencias necesarias en este nuevo contexto. Ofrecer la ayuda adecuada justo cuando los usuarios hacen uso del sistema, exploran sus nuevas características y funciones y toman decisiones, es lo que les ayudará tanto a familiarizarse con el nuevo sistema, como a aprovechar al máximo su potencial.

En resumen, con la acelerada digitalización de los procesos y la continua actualización de las aplicaciones, es cada vez más necesario trasladar el aprendizaje al flujo de trabajo. **Formar**

es necesario, pero si no se complementa con la habilitación del usuario final no sirve de nada.

OFRECER AYUDA CENTRALIZADA Y PERSONALIZADA 24/7 A TODOS TUS EMPLEADOS ¿MISIÓN IMPOSIBLE?

En realidad, es algo bastante posible y efectivo. Únicamente se debe tener claro que existe un equilibrio entre formar y habilitar que debe respetarse y adaptarse a cada organización:

Este equilibrio se compone de un 20% de procesos de trabajo o transacciones que son frecuentes y/o de impacto crítico (formar) y de un 80% de transacciones que son infrecuentes u ocasionales y/o no críticos (habilitar).

En el primer caso, el usuario debe aprender los conceptos necesarios, lo que requiere de una mayor dedicación y de su frecuente repetición en la práctica, para asegurar la retención de dicha competencia.

En cambio, la habilitación consiste en dotar temporalmente al personal de las competencias digitales necesarias para llevar a cabo un proceso o transacción, sin la necesidad de que éstas se aprendan o interioricen. Para esos procedimientos "raros o infrecuentes" es mucho más efectivo recurrir a una guía que nos indique, de forma contextual y paso a paso, cómo continuar en caso de que surjan dudas. **QuickAcces, el asistente digital de tts, hace precisamente esto: habilita al empleado en el lugar de trabajo con ayuda contextual, accesible 24/7 en 2 clics o 10 segundos. ■**

Las ventajas

- Mejora de la adopción digital en el despliegue de procesos y aplicaciones
- Reducción del *time to market* de los proyectos de transformación en más de un 35%
- Reducción de las incidencias funcionales en más de un 40% en 1 año
- Empleados autónomos y más productivos con un acceso al conocimiento 24/7 en 2 clics o 10 segundos
- Reducción de los errores y mejora de la calidad de datos del sistema
- Reducción del tiempo de *onboarding* de empleados