

# AUSAPE

Nº 70 diciembre 2020

## EN ESTE NÚMERO

Días Temáticos de Financiero, SAP S/4HANA e Industria Digital

Sesiones Magistrales de Computación Cuántica y Economía

Presentación del nuevo Grupo de Transformación Digital

Entrevistamos a Rafael Abreu, CIO de BERGE y CIA

01

02

03

04

# SAP® Global services partner

Líderes en transformación e innovación digital:  
SAP S/4HANA, SAP SuccessFactors,  
SAP C/4HANA, SAP Cloud Platform y Leonardo

Más de 2.600 profesionales especializados en  
todos los procesos de negocio

Modelo de entrega global, red de centros  
de producción y centros de desarrollo SAP  
en Asia, América y Europa





López de Hoyos, 155 - 3º  
Oficinas 2 y 3. 28002 Madrid  
Tel: +34 915195094  
Fax: +34 915195285

## Consejo Editorial

Mario Rodríguez  
Joan Torres  
Sara Antuñaño  
Sandra Isart  
Asier Setién  
Marc Paús  
Fernando de la Fuente

## Revista AUSAPE

**Dirección:**  
Junta Directiva AUSAPE

### Colaboradores:

Roberto Calvo  
Mercedes Aparicio  
Jesús Álvarez  
Aida Bautista  
Candela Serrano  
Laura de Vega

### Dirección de Arte

Tasman Graphics

### Publicidad

gestor@ausape.com

### Redacción

comunicacion@ausape.com

### Depósito Legal:

M-10955-2007

### Edita

AUSAPE

### Impresión

Advantia

[www.ausape.com](http://www.ausape.com)

La Asociación de Usuarios de SAP España y la dirección de la revista AUSAPE no comparten necesariamente las opiniones y datos publicados en la revista, ni tampoco se hacen responsables de los artículos, reportajes, opiniones, datos y colaboraciones que aparecen en la revista y están firmados por sus autores, siendo éstos los responsables. No estando permitida la reproducción, distribución o comunicación pública de la totalidad o parte de los contenidos publicados, en cualquier tipo de soporte o medio técnico sin la autorización de Asociación de Usuarios de SAP España.



**Mario Rodríguez Manzanares**  
Presidente de AUSAPE

# A cada dificultad, una ilusión; a cada contratiempo, una nueva idea

Estimado Asociado,

El año 2020 ha sido, sin duda, el más complicado de la historia de AUSAPE. Después de un año magnífico como fue 2019, en el que cumplimos 25 años y batimos récords de asociados y participación en el Fórum, arrancamos 2020 con la renovación de la Junta Directiva y un Plan de Actividades que preveía mantener los eventos presenciales de interés para nuestros asociados, impulsar la participación de “gurús” en los mismos y aumentar la presencia en el área internacional.

Unos planes que se vieron drásticamente alterados por la pandemia. La actividad del país sufrió un brusco frenazo y nosotros no fuimos ajenos a ello. Pero podemos decir con orgullo que reaccionamos con agilidad y rápidamente retomamos nuestra actividad de la forma más segura y, a la vez, más útil para nuestros asociados.

En un tiempo récord, adaptamos el formato de reuniones presenciales a los webinars online, que se han convertido en una manera cómoda y eficaz de mantener la actividad y el contacto entre los miembros de los grupos.

La cancelación del Fórum AUSAPE, nuestro evento estrella, tampoco pudo hacer mella en nuestra voluntad de servicio a los asociados. Sin dejar de lado los preparativos para el Fórum 2021, continuamos desarrollando nuevas actividades de interés. En este sentido, me siento especialmente satisfecho de los Días Temáticos AUSAPE, que desde el primero que se celebró en julio, dedicado al Licenciamiento, ya suman ocho jornadas centradas en temas como el Sector Público, Financiero, SCP, SAP S/4HANA o la Industria Digital, con una asistencia total que supera las 1.500 personas.

Y no sólo de Días Temáticos ha vivido la programación de AUSAPE. Las nuevas Mesas de CIOs, en las que ponentes de alto nivel debaten sobre aspectos relevantes en el mundo tecnológico; el primer SAP AUSAPE Day, celebrado en mayo, o las Sesiones Magistrales, que este año han orbitado en torno a la Computación

Cuántica y Economía, han completado una programación de alto interés a lo largo de 2020. La creación de los Grupos de Trabajo de Industria Digital, Innovación y Transformación Digital consolida, por último, la apuesta de nuestra asociación por mantenerse al día de las nuevas tendencias tecnológicas y de negocio.

Quiero destacar también que, en estos meses difíciles, AUSAPE ha permanecido al lado de nuestros asociados, aportándoles, en la medida de nuestras posibilidades, la formación, información e intercambio del conocimiento necesario para sortear las dificultades y prepararse para un nuevo modelo económico en el que la innovación y la adaptación al cambio serán cruciales para las organizaciones. Junto a estas acciones, hemos adoptado medidas, como las demoras en los pagos de las cuotas y de servicios como publicidad o patrocinios, para los asociados que han estado en una situación más complicada.

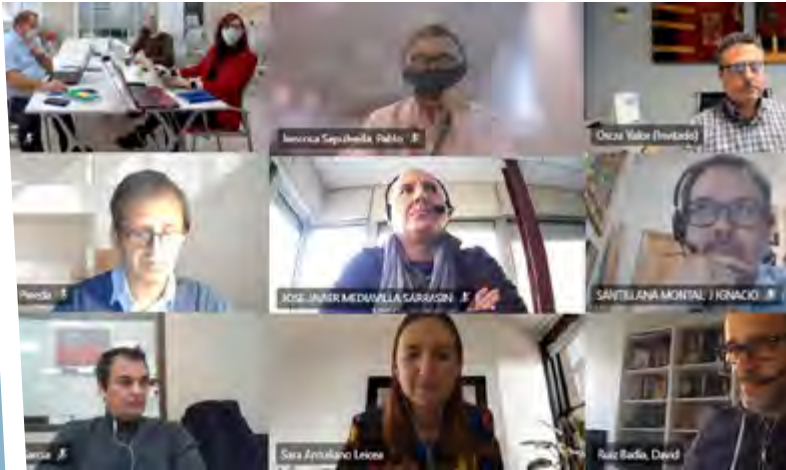
En esta última revista AUSAPE del año me gustaría agradecer el esfuerzo y el compromiso de mis compañeros de la Junta Directiva, de los delegados y coordinadores de Grupos de Trabajo, del personal de la Oficina y, naturalmente, el apoyo y la participación de todos los asociados, tanto especiales como de pleno derecho.

Por último, querría transmitir a todos nuestros asociados que pueden contar con nosotros y que haremos todo lo que esté en nuestra mano para ser un punto de apoyo en momentos de incertidumbre y de transformación hacia un nuevo modelo económico y de negocio, muy marcado por la evolución tecnológica. Por nuestra parte, seguiremos con nuestra línea de poner a cada problema, una solución. A cada dificultad, una ilusión. A cada contratiempo, una idea nueva para seguir aportando valor a nuestros asociados.

Os deseo un feliz final de año y un próspero 2021, que a buen seguro nos traerá más alegrías.

Un fuerte abrazo.

DESTACAMOS A ...	03
AUSAPE	04
SESIÓN MAGISTRAL	20
ENTREVISTA	22
Rafael Abreu, Director de Proyectos Estratégicos de Berge y Cía	
CASO DE ÉXITO	24
Automatizar procesos con datos en tiempo real nos permite conseguir una trazabilidad impecable y un control total de nuestros procesos productivos	
DinoSol se apoya en SAP y AWS para su transformación digital	
Implementación de SAP S/4HANA: desafíos y caso de éxito en la gestión del cambio	
Minsait implementa la programación inteligente de trabajos de mantenimiento de Red Eléctrica	
EN PROFUNDIDAD	34
La era de las plataformas low code y no-code: programar sin código y sin preparación técnica ya es posible	
Precio y Competencia en Retail: Reflexiones de un Comprador	
Ocho tendencias cloud para impulsar una rápida recuperación	
El valor del software en la infraestructura de SAP	
La importancia de la visión 360° de las condiciones de Precio en la Industria Farmacéutica	
Volver al estándar	
Adaptarse a la nueva realidad exige afrontar nuevos retos... que pueden suponer nuevas oportunidades	
Claves para la necesaria adopción de S/4HANA	
¿Sueñan los androides con ovejas eléctricas?	
La hiperpersonalización cada vez más cerca	
Implantes en personas, ¿un paso más hacia los cyborgs?	
Omnicanalidad reinventada en fabricantes, distribuidores y mayoristas como consecuencia de la pandemia	
Los datos de la experiencia son una nueva y valiosa fuente de información	
Tesorería en tiempo real para una experiencia 4.0	
Tengo SAP Mobile Platform ¿y ahora qué?	
People Analytics - La clave para incrementar el potencial humano de su organización	
SAP EWM y TM en S4 HANA.Situación actual	
El salto a S/4HANA para los que no tienen por qué saber de SAP	
EPM: de la estrategia a la realidad	
EL VIRUS DE LA MENTE	80
RINCÓN LEGAL	82
FIRMA INVITADA	84



**AUSAPE (pág. 18)**  
Nuevas ideas para 2021 en la  
Jornada de Coordinadores y Delegados de AUSAPE



**SESIÓN MAGISTRAL (pág. 20)**  
Ideas para la economía que viene



**ENTREVSITA (PÁG. 22)**  
Rafael Abreu,  
Director de Proyectos Estratégicos de Berge y Cía



**FIRMA INVITADA (pág. 84)**  
Rufino de la Rosa,  
Política fiscal, COVID y digitalización

## Nuestros colaboradores habituales

### HELMAR RODRÍGUEZ

Helmar Rodriguez es formador, coach y autor, y, ante todo, un facilitador del cambio. Fundó CLEAR-NESS®, con el objetivo principal de respaldar a las organizaciones e individuos en su potencial de crecimiento, y lo hace a través de una combinación única de las disciplinas más diversas. Su enfoque siempre está orientado a generar resultados tangibles y crear un campo para abrir la mente, elevar la conciencia que permite, a cada participante, atravesar sus propios umbrales.

### ANA MARZO

Licenciada en Derecho con formación ampliada que combina los aspectos legal y técnico. Ana es socio director de la consultora especializada en tecnologías de la información y comunicación EQUIPO MARZO con una amplia experiencia en propiedad intelectual, protección de datos, administración electrónica, publicidad digital y consultoría y auditoría en seguridad de la información. Autora de numerosas publicaciones y profesora en másteres, cursos y seminarios en las citadas áreas. Puedes encontrarla en nuestra sección 'Rincón legal' y en: @AnaMarzoP y [www.equipomarzo.com](http://www.equipomarzo.com)

# Adentrándonos en la computación cuántica

¿Una moneda que es cara y cruz a la vez? ¿Un gato, como el de Schrödinger, que está vivo y muerto al mismo tiempo? ¿Un estado no binario que toma los valores 0 y 1 simultáneamente? Todas estas situaciones, aparentemente paradójicas según las leyes de la física tradicional, no lo son si las contemplamos a la luz de la mecánica cuántica. Una rama de la física que abre las puertas a su vez a la computación cuántica. A pesar de ser aún una desconocida para muchos, es una de las tecnologías más prometedoras para las próximas décadas y, por ello, AUSAPE le dedicó la Sesión Magistral celebrada el 20 de octubre, en la que los asociados pudieron ampliar sus conocimientos sobre ella.

Una Sesión Magistral sobre Computación Cuántica que sirvió además para inaugurar la actividad del nuevo Grupo de Trabajo de Innovación y que despertó el interés de los asociados: 175 personas asistieron a la misma.

La sesión contó con las intervenciones de Enric Delgado Samper (CTO de IBM España) y Raúl Herrero Calderón de la Barca (Data Management Specialist en Google). El coordinador del nuevo grupo de trabajo y presidente de AUSAPE en 2018-2019, Nacho Santillana, ejerció como moderador del evento, en el que también participaron José Luis Pérez (director de Operaciones de Penteo) y los periodistas Manuel Navarro Ruiz (director de Byte TI), Ambrosio Rodríguez López (director de Computing BPS) y Juan Miguel Revilla (redactor especializado en información tecnológica).

Tras una introducción de Santillana sobre la actualidad de la computación cuántica, Enric Delgado y Raúl Herrero abordaron una presentación, marcada por el tono divulgativo, sobre los principios, cualidades y posibilidades de la computación cuántica. Para empezar, hicieron un repaso a la historia de la computación y, a continuación, explicaron los principios por los que se rige la mecánica cuántica y cómo se aplican a la computación, para ver a continuación cómo funciona un ordenador cuántico.

Para explicar estos principios, emplearon la analogía de una moneda, en la que la cara sería el 0 y la cruz el 1. Pero si la lanzamos al aire, en cada momento puede tomar cualquier estado con una determinada probabilidad. Esta superposición de estados es la que permite, por ejemplo, representar los números del 0 al 3 con sólo dos monedas en lugar de las ocho que precisa la lógica tradicional. Esta capacidad de representar mucha información con pocos recursos es una de las grandes ventajas de los ordenadores cuánticos frente a los clásicos. El entrelazamiento, a su vez, liga lo que le pasa a una partícula con lo que le pasa a otra, lo que facilita reducir el número de operaciones necesarias para resolver un problema. Y, basándonos en que la computación cuántica es probabilística, finalmente, la interferencia maximiza las posibilidades de obtener la solución que necesitamos.

Otra característica diferencial de los algoritmos cuánticos es que son reversibles. Esto tiene la ventaja de que no gastan energía, con el consiguiente ahorro en el impacto medioambiental. Delgado también explicó la

forma de programar ordenadores cuánticos y describió las ventajas de los algoritmos cuánticos a la hora de realizar tareas como factorizar números. Esta potencia permitiría rebajar de forma exponencial el tiempo empleado por los algoritmos clásicos, lo cual abre nuevas posibilidades en el campo de la criptografía.

Herrero detalló asimismo las características físicas y de hardware de los ordenadores cuánticos. Estos precisan de una gran estabilidad y temperaturas muy bajas, cercanas a los 10 o 15 °K (-263 °C), y son controlados por un ordenador convencional conectado al cuántico a través de cables, mediante los que envía señales para controlar los cúbits (bits cuánticos) y leer o modificar sus tablas.

También se comentaron los principales tipos de algoritmos y sus aplicaciones: modelado de la naturaleza y representación de

“Una Sesión Magistral sobre Computación Cuántica que sirvió además para inaugurar la actividad del nuevo Grupo de Trabajo de Innovación”

moléculas, simulaciones numéricas, optimización de rutas, y machine learning e inteligencia artificial, que serán de gran utilidad en las industrias farmacéutica, de materiales, financiera o de movilidad como servicio, gracias a su potencia y rapidez y la menor necesidad de recursos. Además, la intersección entre inteligencia artificial y computación cuántica podría mejorar exponencialmente los elementos de álgebra lineal que se necesitan para la IA, a medida que se vaya desarrollando el movimiento de los datos clásicos a los datos cuánticos, que a día de hoy todavía es complicado.

Enric Delgado terminó la presentación destacando que “estamos al principio de la computación cuántica”, pero que “hay que cambiar completamente el chip” para trabajar con esta nueva tecnología. “La computación cuántica no resuelve todos los problemas, pero hay que crear otros algoritmos que resuelvan esos problemas explotando las posibilidades de la computación cuántica. Esa es la clave”, concluyó.

### EL DEBATE SOBRE EL FUTURO

Tras la presentación de los expertos de Google e IBM, tuvo lugar una Mesa de Debate con José Luis Pérez, Manuel Navarro, Ambrosio Rodríguez y Juan Miguel Revilla. Pérez recordó que serán necesarias nuevas habilidades para este nuevo paradigma de computación, pero que se dividirán en dos mundos. Mientras algunos perfiles serán programadores que conozcan bien los principios de la física cuántica, paulatinamente irá siendo posible hacer desarrollos sobre estas máquinas sin conocer exactamente qué es un cúbit, de modo que esta nueva tecnología pueda ser aplicable y escalable. Sobre las tecnologías que se verán potenciadas por la computación cuántica, Pérez destacó la ciberseguridad, la analítica de datos en tiempo real y la inteligencia artificial, pero vaticinó el uso complementario de ambas tecnologías en el futuro.

Manuel Navarro, por su parte, destacó el papel puntero de Estados Unidos y China en el desarrollo de la computación cuántica, con cifras de inversión en ambos casos cercanas a los 1.200 millones de dólares al año. Es China la que está a la vanguardia de esta tecnología, con hitos como el lanzamiento en 2017 del primer satélite cuántico. Les seguirían Canadá y Alemania. España no figura en la lista, pero sí existen proyectos a nivel privado y dispone de varios de los mejores expertos internacionales en esta materia. Asimismo, habló de la posibilidad futura de subcontratar tareas de “computación cuántica ciega”, en la que los clientes delegan parte de sus tareas a servidores cuánticos que hacen el trabajo por ellos.

Ambrosio Rodríguez comentó que es poco probable que la supremacía de la computación cuántica sobre la convencional se produzca a corto plazo. En su lugar, vio más factible que ambas convivan y trabajen conjuntamente durante muchos años. También señaló que cualquier tipo de industria es susceptible de desarrollar proyectos y aplicaciones de la computación cuántica. Algo en lo que se mostró de acuerdo Enric Delgado al afirmar que



“los ordenadores cuánticos no van a sustituir a los ordenadores clásicos y el mundo que tendremos será un mundo híbrido”.

Finalmente, Juan Miguel Revilla consideró que es complicado que la computación cuántica llegue a popularizarse tanto como los actuales ordenadores personales. Requerimientos técnicos -de temperatura, estabilidad física y magnética- y un modelo tendente al pago por uso y la tecnología as a service harían poco probable que en el futuro cada empresa tenga un ordenador cuántico en la oficina. En cuanto al impacto de esta tecnología en la sociedad, lo valoró como algo inevitable y resaltó su potencial para ayudar a hacer frente a los tres grandes desafíos actuales: sanitario, ecológico y económico.

Como es norma habitual en los eventos de AUSAPE, la última parte estuvo reservada para los asistentes, quienes pudieron enviar sus preguntas a Raúl Herrero y Enric Delgado. Entre ellas, respondieron a cómo se representa un dato cuántico, cómo simular un ordenador cuántico en un ordenador convencional, cómo usarlos para simular redes neuronales, ciberseguridad poscuántica y algoritmos quantum inspire, supremacía cuántica, y los kits de herramientas para desarrolladores Qiskit y Cirq lanzados por IBM y Google respectivamente.

Para concluir, hubo un pequeño concurso en el que los asistentes pudieron poner de manifiesto los conocimientos adquiridos durante la sesión. Ante el éxito de asistencia y el interés que ha despertado la computación cuántica entre los asociados de AUSAPE, se apuntó la posibilidad de continuar tratando este tema en nuevas sesiones.



# Las posibilidades de la nube, a examen en el Día Temático SAP Cloud Platform



Para todos aquellos asociados interesados en la plataforma en la nube de SAP, el Grupo de Trabajo de SCP de AUSAPE preparó el pasado 23 de octubre el **Día Temático de SAP Cloud Platform**. Como es habitual, la jornada estuvo distribuida en sesiones plenarias y paralelas, dedicadas a las novedades y posibilidades de esta plataforma.

En primer lugar, **David Ruiz**, SAP Architect en ENEL y coordinador del Grupo de Trabajo de SCP, presentó la sesión y dio paso a **Mónica Carrero**, Platform & Technology Presales specialist en SAP, quien condujo las tres sesiones plenarias.

La primera versó sobre la **estrategia con Business Technology Platform**. Carrero resaltó la utilidad de esta plataforma -centrada en el negocio, de arquitectura abierta y con un porfolio de soluciones integrado- para usar analítica predictiva y datos a fin de tomar decisiones estratégicas. También comentó sus cuatro pilares: gestión del dato y bases de datos, analítica, desarrollo de aplicaciones e integración, y tecnologías inteligentes.

En la segunda sesión, se analizó la **gestión de procesos con el Intelligence BPM** de SAP Cloud Platform. Aquí explicó sus novedades y posibilidades en cuanto a automatización de procesos digitales, workflow, reglas de negocio, robotic process automation, y su gran novedad: el process visibility & live process content.

A continuación, Carrero habló de **integración con SCP Integration Suite**, una oferta que agrupa todas las integraciones que se pueden necesitar en la empresa: Integration Advisor, integración con sistemas no-SAP, API Management, Open Connectors o Cloud Integration, entre otras. En total, SAP pone a

disposición de sus clientes más de 1.400 integraciones de SAP S/4HANA con aplicaciones SAP y de terceros. También describió el proceso de integración, con las herramientas de SAP que se usan en sus cuatro fases: especificación, implementación técnica, prueba y despliegue, con especial atención a Cloud Integration e Integration Advisor.

La segunda parte del Día Temático de SAP Cloud Platform consistió en nueve **Sesiones Paralelas**, que se desarrollaron en tres aulas. En la primera de ellas, Microsoft trató del despliegue de SAP Cloud Platform en Azure y los beneficios de usar esta nube pública para maximizar el valor de SCP, con un ejemplo práctico. A continuación, Enzyme enseñó a diseñar nuestro propio Procure-to-Pay (P2P) modular en la nube de SAP de manera sencilla, con el ejemplo del proyecto realizado para digitalizar el proceso de compras en Puig. Agilizar el time-to-market de nuevos productos y servicios con SCP Extension Suite fue el tema de la tercera sesión, conducida por Techedge, en la que se presentaron las principales características y las mejores prácticas en la solución, junto a dos casos de uso.

En la segunda aula, Brucke presentó un caso de uso de la herramienta SAP Cloud Platform Integration (SCPI) entre SuccessFactors y una aplicación no-SAP como la herramienta de planificación de equipos aTurnos. Por su parte, IDOM trabajó sobre el mantenimiento en tiempo real con SCP mediante SAP IoT y SAP PM, tanto en lo relativo a arquitectura y solución técnica, como al modelo funcional y ejecución. La última sesión, con Panazea y Brait, trató de la programación en ABAP en Cloud Foundry con el servicio ABAP Environment, desgranando sus posibilidades (CDS, DDIC, transporte...) y mostrando su uso.

En la tercera, DXC Technology explicó cómo acelerar la transformación digital con iRPA, detallando sus principales beneficios, con una demo de automatización de documentos y un análisis de los factores críticos de éxito en su uso. La gestión de Workflows y Process Visibility en entornos SCP Cloud Foundry con Intelligent BPM y la extensión de funcionalidades estándar protagonizó la segunda sesión, a cargo de Ayesa. Finalmente, Oreka IT habló de la utilidad para acceder al universo empresarial de SCP Cloud Portal, que dispone de características como *tiles* para aplicaciones externas, integración entre distintos sistemas o conexiones encriptadas seguras.

# ¡Da el salto a SAP S/4HANA!

# SHTC



## Stratesys SAP S/4HANA Transformation Center

**¡Te lo ponemos fácil!**

Nuestro Centro de Transformación **SHTC** by stratesys te ayudará a dar el salto a la nueva plataforma SAP S/4HANA, explicándote de manera muy clara y sencilla las alternativas o caminos para hacerlo

En Stratesys contamos con un paquete certificado por SAP para asesorarte en la evolución hacia la nueva plataforma. Además, estamos completamente alineados con el programa **SAP S/4HANA Movement**, velando porque todos nuestros proyectos cumplan con las directrices de SAP y poniendo especialmente el foco tanto en las herramientas recomendadas para su ejecución como en el uso de la metodología **Activate**



¡Echa un vistazo y salta!  
[shtransformation.com](http://shtransformation.com)

**stratesys**  
[stratesys-ts.com](http://stratesys-ts.com)

# Día temático financiero

“El segundo Día Temático Financiero organizado por AUSAPE, que registró una asistencia de 280 personas.”

Remisiones telemáticas de facturas, herramientas de tesorería, planificación y procesamiento en S/4 o minería de procesos fueron algunos de los temas sobre los que gravitó el segundo Día Temático Financiero organizado por AUSAPE, que registró una asistencia de 280 personas.

La jornada estuvo presentada por Sara Antuñano, coordinadora del Grupo de Trabajo Financiero de AUSAPE y responsable de contabilidad de Gastos e Inversiones y proyectos en Eroski. Para comenzar, se celebró una sesión plenaria, que versó sobre los proyectos TicketBAI y Batuz. Estos proyectos tienen como principal finalidad, la lucha contra el fraude y facilitar a los empresarios el cumplimiento de obligaciones fiscales.

En dicha sesión, Coro Pereiro, subdirectora de Inspección de la Diputación Foral de Gipuzkoa, explicó la parte común de TicketBAI a los tres territorios vascos. Comenzando por los objetivos de su proceso de implantación, hasta sus requisitos técnicos y funcionales. Para el cumplimiento de TicketBAI, se deberá de contar con un software de facturación que genera un fichero XML que es firmado electrónicamente y se remite a las Haciendas Forales. Además, en la factura al consumidor final, se deberá de incluir un código QR. Asimismo, Javier Irastorza, técnico del Servicio Desarrollo Normativo de la Diputación, comentó las características específicas del proyecto en Guipúzcoa -remisión online, detalle de la factura, deducciones, documentación, calendario normativo y de implantación-, y la situación actual del proyecto TicketBAI en su diputación, donde explicó el uso de la aplicación TBAI-Fakturak.

BATUZ será obligatorio para los periodos que se inicien a partir del 1 de enero de 2022 la diferencia es muy importante, de cara a las empresas entre lo que pone y lo que es. Este se basa en tres pilares: el software TicketBAI, la obligación de llevar los libros de registro en sede electrónica de la Diputación, y la asistencia al contribuyente mediante la elaboración de borradores de IRPF, Sociedades e IVA. Entre otros aspectos, comentaron los referidos a los obligados, el contenido y la periodicidad de remisión de la información, las deducciones por la implantación y el régimen sancionador, así como sus líneas básicas de funcionamiento.

Por su parte, Gonzalo López, jefe del Servicio de Inspección de Tributos de la Diputación Foral de Araba, indicó, que si bien queda mucho camino por recorrer en este sentido en Araba, el esquema de funcionamiento de TicketBAI, va a ser similar al de Gipuzkoa.

## SESIONES PARALELAS

El Día Temático Financiero incluyó además 12 Sesiones Paralelas, repartidas en cuatro salas. En la sala de Tesorería, planificación y consolidación, Sothis presentó sus herramientas de planificación para obtener un Balance Previsional y Cash Flow de manera ágil, con ejemplos de una hipotética empresa de construcción, y conectarlos con los planes de negocio y de inversiones.

La segunda sesión giró en torno al caso de éxito de El Corte Inglés en la elaboración y seguimiento presupuestario con la solución SAP BPC, presentado por IECISA. El proyecto, la solución y sus beneficios, así como la evolución futura de los proyectos, protagonizaron esta sesión.

En tercer lugar, se analizó con Strategys la optimización del Working Capital de una compañía. Aquí se dieron claves para gestionar la financiación a corto plazo del circulante. Primero explicaron la gestión del factoring a nivel teórico, para posteriormente mostrar el funcionamiento de su solución de factoring Pyxis para SAP Treasure.

En la sala de Adaptaciones legales, la primera sesión estuvo conducida por Techedge, que comentó las actualizaciones y cobertura de TicketBAI y/o Batuz con SAP nativo utilizando su solución b+dgital Compliance, cuyos módulos para TicketBAI y Batuz disponen de varias funcionalidades para SAP: firma electrónica, visualización de facturas o parametrización.



Por su parte, Cuviv mostró su producto para cumplir con la normativa del TicketBAI. Esta solución basada en la arquitectura SAP permite generar los documentos XML con la información necesaria para cumplir los requerimientos legales de TicketBAI.

La tercera sesión estuvo centrada en la divulgación reglamentaria (ESMA-ESEF) con SAP Disclosure Management. Expertos de Minsait explicaron las funciones de SAP DM, así como sus beneficios a la hora de presentar información -cumplimiento, automatización, colaboración, ahorro, procedimientos simplificados y certificación SAP- y su proceso de funcionamiento.

En la sala de temas Relativos a S/4, Seidor habló en primer lugar de las diferencias en la planificación en SAP R3 y en SAP S/4HANA, además de mostrar un ejemplo de planificación de gastos en SAP Analytics Cloud. Además, presentó varias herramientas de reporting para la elaboración de la memoria y habló de la obtención de los estados financieros, el periodo medio de cobro y el de pago.

La siguiente sesión, a cargo de Entelgy, trató de cómo optimizar el procesamiento de los procesos procure-to-pay y order-to-cash -facturas, avisos de pago y otros documentos- con la solución Vendor Invoice Management for SAP Solutions, incluyendo un caso de uso en forma de demo.

Asimismo, SDG Group presentó su herramienta Cash Flow Management, impulsada por SAP Analytics Cloud Planning, que permite simular, crear y comparar diferentes escenarios viendo de forma ágil el impacto en la caja de la compañía. La presentación terminó con una demo en la que se pudieron ver distintas

funcionalidades, cómo se puede trabajar con la herramienta y cómo puede esta ayudar al negocio a tener la liquidez necesaria.

Por último, en la sala de Varios, hubo una primera sesión dedicada a la Gestión Integral de Impuestos con SAP S/4HANA, ofrecida por SAP. En ella se trató tanto la gestión de impuestos como la de modelos fiscales y la de validaciones, mediante soluciones como Document Compliance, Tax Service, Advanced Compliance Reporting y Tax Compliance.

La segunda sesión, también con SAP, se centró en la gestión operativa de tesorería y las mejoras en la reconciliación bancaria con S/4HANA. Entre las soluciones que detallaron, están S/4HANA Treasury Management, S/4 Treasury Workstation y Cash Application, una aplicación en cloud que utiliza machine learning para aprender los criterios de conciliación y así procesar los documentos de pago y compensar automáticamente los cobros con una intervención mínima. Todo ello complementado con una demo de ambas soluciones.

La tercera sesión versó sobre la tecnología de minería de procesos aplicada al área financiera. Convista explicó la utilidad del "gemelo digital de la organización" en los escenarios de cuentas a pagar, cuentas a cobrar y estrategias de RPA, con una introducción a las diferentes soluciones de process mining y una demo de Celonis Process Mining y su uso en un proyecto en Navantia.





# Recursos Humanos dio protagonismo a los casos prácticos en su webinar de noviembre

El Grupo de Trabajo de Recursos Humanos de AUSAPE celebró el 18 de noviembre su penúltimo webinar del año, avanzando en el formato mixto que tan buena aceptación está teniendo entre sus integrantes. De esta forma, además del habitual repaso a los últimos cambios legales y entregas realizadas, en la reunión online hubo espacio para dos casos prácticos de implementación de soluciones en el campo de los Recursos Humanos: las de generación de certificados Document Builder y Query Manager 4, y la de gestión de tiempo aTurnos.

El primero corresponde a la exitosa respuesta del Banco Sabadell ante la situación derivada del Covid-19, que se vio en la necesidad real de preparar rápidamente un certificado para garantizar que sus empleados pudieran desplazarse a las oficinas durante el confinamiento de marzo. Según explicó Jairo López, Project Manager de SAP HCM en Sabadell Information Systems, usaron Document Builder y Query Manager 4, que son herramientas de la HCM Productivity Suite de SAP SuccessFactors.

Por su parte, Juanma Ledo, de EPI-USE Labs, explicó el funcionamiento de Query Manager, que facilita a los usuarios el acceso a los datos necesarios para crear sus propios informes en SAP, y de Document Builder, orientada a la elaboración y distribución de documentos SAP. Como ejemplo práctico, mostró el uso de Document Builder y Query Manager integrados con DocuSign para generar cartas salariales con firma electrónica.

La segunda parte del Webinar de Recursos Humanos estuvo dedicada a la herramienta de gestión de tiempos aTurnos. Ramón Sánchez, de Brücke, y Pablo García, de aTurnos, presentaron las funcionalidades de esta solución integrada con SAP, con el ejemplo de su implementación en el grupo de residencias de mayores Amavir.

En la demo mostrada por García, los asistentes pudieron ver el uso de producto, funcionalidades y herramientas de esta aplicación web para la planificación de turnos y gestión de cuadrantes. A nivel de empleado, cuenta con funciones como especialidades, control de presencia, restricciones o absentismos. A nivel de gestor, se mostraron elementos como patrones, cambios, conceptos de nómina o reportes a medida.

Tras los casos prácticos, la tercera parte se dedicó a los últimos cambios legales y las entregas realizadas por SAP en el ámbito de los recursos humanos. Sergio Mayo, ingeniero de

Soporte de SAP, comentó el funcionamiento del Asistente para apertura de incidentes que se liberará a finales de noviembre. Por su parte, Gema Moraleda, Product Manager de SAP, repasó las novedades del Boletín RED 19/2020, que añade más valores de reporte en afiliación para situaciones de ERTE y cambios en las bonificaciones. Para gestionar estos últimos cambios, SAP ha liberado una serie de notas relevantes, sobre bonificaciones, afiliación, envío de objetos o tipos de inactividad, según explicó Moraleda.



Asimismo, recomendó el uso de Legal Change Notification as a Service de SAP. En cuanto al roadmap de desarrollo, informó de que se ha modificado para incluir entre sus prioridades la unificación por provincias de los códigos de cuenta de cotización para los funcionarios de nuevo ingreso. Además, se sigue trabajando en las correcciones de incidentes y ERTes, la reducción por cuidado de lactante, la reescritura de rutinas de cálculo para control de máximos, la comparación de complementarias con el fichero de cálculos y el análisis para la mejora de la usabilidad de la gestión de absentismos.

El turno de preguntas de los asistentes sirvió como conclusión del Webinar de Recursos Humanos de noviembre. La próxima edición, la última del año, tendrá lugar el 15 de diciembre. También el próximo mes se celebrarán reuniones de los Grupos de Trabajo de Advanced Analytics, prevista para el lunes 14, y Licenciamiento, para el jueves 17.

# Comienza la segunda edición del programa ILP de SEIDOR en colaboración con AUSAPE

Concebido como un programa para desarrollar las capacidades de aquellos llamados a liderar la innovación en sus organizaciones, el ILP (Innovation Leadership Program) fue lanzado el año pasado por Seidor y AUSAPE con un importante éxito de participación. Un éxito que ha animado a ambas entidades a poner en marcha una segunda edición, esta vez en formato digital, que arrancó el pasado 12 de noviembre con una Sesión de Lanzamiento protagonizada por dos ponentes de excepción: David Pozo, director de la división de Negocio Digital de Siemens en España, y Michelle Messina, formadora y coautora del best-seller *Decoding Silicon Valley*.

Iván González, director de Marketing y Comunicación en Seidor, que presentó el acto junto a Nacho Santillana, presidente de AUSAPE entre 2018 y 2019, definió el Innovation Leadership Program como una “aventura lanzada por AUSAPE y Seidor con el objetivo común de compartir conocimientos con directivos interesados en impulsar la innovación en sus organizaciones para hacerlas más competitivas”. Esta apuesta clara por impulsar la compartición de conocimiento de valor por parte de diferentes actores: startups, directivos, gurús... incorpora este año a la aceleradora Silicon Valley Ignite.

La primera ponencia de la Sesión de Lanzamiento del ILP corrió a cargo de David Pozo, quien habló del “gemelo digital” en la Industria 4.0. El gemelo digital se puede aplicar a toda la cadena de valor del proceso de producción: para depurar nuestros diseños antes de llevarlos a la práctica (producto), optimizar el modo de fabricarlo (producción) y elaborar modelos para entender cómo se comporta el producto en la realidad (operación).

Este uso de herramientas digitales permite diseñar productos de una manera diferente, en la que es el ordenador el que explora las distintas posibilidades de forma según los requisitos aportados por el diseñador. Como cierre de este bucle, el gemelo digital

permite la retroalimentación de los datos del producto real para mejorar futuros diseños.

En la segunda parte de la ponencia, Michelle Messina expuso cómo piensa y cómo actúa una startup y cómo construir una relación exitosa entre las startups y las corporaciones. Partiendo de su experiencia en el ámbito de la innovación y como emprendedora en Silicon Valley, Messina afirmó que las corporaciones suelen adolecer de lentitud de movimientos, reticencia a los cambios y dificultad para saber por dónde empezar. Ante esto, recomendó innovar en equipo, preferiblemente en equipos diversos y no muy grandes; transmitir la innovación como nuevas oportunidades, no como cambios; experimentar sin temor y celebrar el proceso de aprendizaje, para alcanzar un crecimiento y cambio continuos.

Paralelamente, la emprendedora estadounidense describió las principales características de las startups, que tienen un carácter más temporal y disruptivo, se organizan en torno a la velocidad y la intensidad y asumen la incertidumbre como algo natural. Entre sus grandes virtudes está mantener al cliente en el centro, ver el cambio como una constante y tener una organización estructurada en diseño, ingeniería y negocio, no centrada únicamente en negocio.

Estas diferencias entre startups y grandes organizaciones pueden ser aprovechadas por las segundas a través de diversas formas de colaboración, como el corporate venture capital (CVC), los hackatones y laboratorios de innovación y las aceleradoras corporativas. Para que esta colaboración sea fructífera para ambas partes, recomendó asumir que es un proceso que lleva tiempo y gestionar bien las expectativas. “Priorizar la innovación es la clave para el crecimiento poscrisis”, concluyó.

Después de una ronda de preguntas por parte de los asistentes, concluyó esta apertura de la segunda edición del programa ILP, que tendrá continuidad con una segunda sesión online en el mes de diciembre.

“Con el objetivo común de compartir conocimientos con directivos interesados en impulsar la innovación en sus organizaciones”

SAP S/4 HANA

# Presente y futuro de SAP S/4HANA en el Día Temático de AUSAPE

La transición a SAP S/4HANA es uno de los temas que más preocupan a los usuarios de SAP. Era cuestión de tiempo, por tanto, que el Grupo de Trabajo de S/4HANA de AUSAPE celebrara una jornada a este respecto. Así surgió el **Día Temático de SAP S/4HANA** del 5 de noviembre, en el que hubo espacio tanto para el debate, como para la presentación de casos de éxito y para una decena de sesiones paralelas. Prueba del interés despertado por este día temático fue la numerosa asistencia: 275 personas siguieron con atención la mesa de debate, las presentaciones y las sesiones paralelas.

El evento comenzó con una introducción a cargo de Luis Parra, IT Senior Manager en Ferrovial y coordinador del Grupo de Trabajo de SAP S/4HANA, quien comentó la encuesta de Penteo que plantea que los usuarios consideran SAP ERP un sistema robusto y potente, pero aún tienen dudas a la hora de dar el salto.

A continuación, dio comienzo la **Mesa de Debate**, en la que Iguácel Ordejón, S4Move Head en SAP España; Fabien Delubac, director de IT Corporate & Industrial Applications en Grifols, y José Sala, socio-director de Stratesys, conversaron sobre diversos temas relacionados con el presente y futuro de SAP S/4HANA. La posición de los clientes, los partners y la propia SAP ante el reto de la migración; los principales escollos; la comprensión del valor del producto para cada empresa; la disyuntiva ¿conversión o transformación?; la conveniencia de hacer el proceso en varios pasos pequeños o a grandes saltos, o la utilidad de las versiones cloud fueron los ejes de la conversación.

En conclusión, Ordejón definió el proceso de adopción como una carrera de fondo con momentos de sprint. Delubac recomendó concebirlo también así y advirtió de que en el proceso surgen obstáculos y nuevos proyectos que no se esperaban. Y Sala, quien afirmó que “el salto que ha dado SAP es inmenso, lo que hace que los procesos de conversión tengan mucho más impacto”, aseguró que la adopción es una carrera continua, con mejoras constantes.

A continuación, Miguel Verges, SAP Office Director, y Gerard Pasan, Deputy CIO, de Iberostar Group, explicaron el **caso de éxito de Iberostar** y las lecciones aprendidas en la migración a SAP S/4HANA. Entre los principales aspectos, hablaron de la medición del impacto con Readiness Check; la elección del enfoque entre conversión o greenfield; la elección de infraestructura (on premise o cloud); la cuestión de si es preferible recurrir a un partner único o dividirlos por bloques, y de cómo orquestaron el programa de proyectos, con cambios en ERP, BW, BPC e infraestructura. Pa-

san destacó que la conversión ha sido una decisión de negocio y valoró como una “decisión clave” haber cambiado a cloud por la agilidad y la escalabilidad que da la nube, que ha sido vital.

Por último, ofrecieron varios consejos a las empresas interesadas en migrar a S/4HANA: alta dedicación a la preparación del proyecto, implicación de negocio y dirección, seleccionar el proveedor adecuado; usar una metodología de planificación waterfall, no agile; implicación del equipo interno de SAP, y una vez migrado, trabajar en la optimización de código y florización.

La segunda parte del Día Temático de S/4HANA constó de varias **Sesiones Paralelas**, encuadradas en tres salas. La primera sala estaba dedicada a las Estrategias de despliegue. Aquí, Mario de Felipe, de Linke IT, explicó cómo las empresas pueden sacar el máximo partido de la nube pública de AWS utilizando SAP S/4HANA. En la segunda sesión, con José Domingo García, de Microsoft, tuvieron espacio las soluciones cloud de SAP desplegables en Azure y los beneficios de la nube de Microsoft en las partes de migración, transformación, integración y extensión, así como la iniciativa Embrace, una alianza entre SAP y Microsoft. Por su parte, José María Viver, de Google, condujo una sesión sobre los beneficios de SAP S/4HANA en Google Cloud, como el aprendizaje automático, el uso de kubernetes o la presencia de un datacenter exclusivo de Google para SAP.

En la segunda sala se celebraron las sesiones relativas a la Preparación a la conversión. En la primera de estas sesiones se trabajó cómo preparar un Custom Code y convertirlo de manera eficaz y segura para aterrizar en SAP S/4HANA, con Iratxe Esteban, de Ibermática. A continuación, David Vives, de Cuviv, explicó los pasos previos que hay que tener en cuenta en los proyectos de migración a SAP S/4HANA. Por último, Carlos Durán, de Techedge, presentó un roadmap con preproyectos para una conversión con garantías a SAP S/4HANA.

En la sala dedicada a la Migración a SAP S/4HANA, David Fernandez, de DXC, comenzó presentando el caso de éxito de la transformación a S/4HANA combinada con la implantación de Ariba en el fabricante de motores aeronáuticos ITP Aero. La segunda sesión giró en torno a la migración con el paquete Go2S/4HANA de IECISA-Inetum, en cuatro fases: diagnóstico, preproyectos, conversión y mejoras. En la tercera sesión, Didac Peña, de CBS Transformation Consulting Spain, habló de la migración y armonización en un solo paso a S/4HANA con el enfoque Selective Data Transition, que definió como automatizado, poco invasivo y sin restricciones.

# TOME EL CONTROL DE PROCESOS CRÍTICOS INDISPENSABLES

CON LAS EXTENSIONES DE SOLUCIONES SAP DE VISTEX

Estrategia | Software | Implementación | Ejecución | Análisis

Concluyendo este atípico año 2020, que ha cambiado nuestras vidas para siempre, damos voz a nuestros clientes... ¡nuestros mejores embajadores en el mundo!



"Vistex nos ha permitido **adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes** de una forma muy rápida, ganar autonomía en el área comercial; pero, sobre todo, **simplificar los procesos y eliminar muchas fuentes de error**, que al final redundan en la satisfacción de nuestros clientes."

– fabricante líder de medicamentos genéricos muy conocido



"Registramos una **reducción del 38% en nuestro ciclo de cargos** tras la integración de soluciones Vistex en nuestro proceso de **transformación digital**."

– fabricante líder de productos de papel para el consumo



"Con la integración e implantación de los módulos de Farm Management y Grower Management for Perishables, cubrimos todo el espectro pormenorizado de **factores externos e internos**. **Cubrimos todos los procesos** que intervienen en nuestros **cultivos y plantaciones, desde la siembra hasta la mesa**. Todo gracias a Vistex AgriBusiness."

– empresa con presencia mundial en la elaboración y procesado de zumos de frutas naturales



"Vistex nos permitió procesar con la solución de Rights & Royalties, **pagos de proveedores** de más de 10 mil millones de euros **por distribución de contenidos de cine y televisión**, y **licencias y cánones (Royalties)** por un catálogo de más de 1,2 millones de **derechos de autor**."

– conocida productora audiovisual



"Desde que implantamos Vistex, nuestros responsables financieros pueden acceder al sistema **-en cualquier momento y desde cualquier lugar-**, saber **el porqué de los precios y analizar las fugas de márgenes**, pudiendo **cuantificar a un nivel mucho más detallado los posibles errores**. Esto ha supuesto que **nuestras tasas de error se reduzcan al 1%**, lo cual es muy insignificante para la industria."

- prestigioso fabricante mundial de dispositivos médicos



"Por término medio, los **contratos** que solían tardar **cinco días** en procesarse **ahora son procesados en escasamente un día** por Vistex. Hemos obtenido así una **automatización más fidedigna** de los mismos y una **optimización de los recursos dedicados**, aparte de evitar muchísimos quebraderos de cabeza y ajustes manuales de última hora..."

- clientes de múltiples sectores e industrias



**¿A QUÉ ESPERAS PARA CONTACTARNOS**  
Y ENSEÑARTE CÓMO PODEMOS  
AUTOMATIZAR Y OPTIMIZAR TUS  
PROCESOS DE NEGOCIO?



**Vistex**<sup>®</sup>  
Now it all **adds up**<sup>®</sup>

Info.iberia@vistex.com | www.vistex.com

# La innovación en procesos industriales y logísticos, foco del Día Temático de Industria Digital

La innovación y digitalización en la industria está avanzando a marchas aceleradas, impulsada por las necesidades de flexibilización de la producción que se han puesto de manifiesto en los últimos meses. En este contexto, el Grupo de Trabajo de Industria Digital de AUSAPE organizó el 24 de noviembre un Día Temático de Industria Digital en el que se trabajaron las innovaciones en procesos de la Industria 4.0, con aspectos como la logística, el uso de SAP o la gestión de calidad.

La jornada fue presentada por Carles Viaplana, SAP Principal Architect en Naturgy, y Pablo Juncosa, gerente de Desarrollo TI de Iberdrola, coordinadores ambos del Grupo de Trabajo de Industria Digital, que animaron a los presentes a participar en las sesiones regulares del grupo.

El Día Temático de Industria Digital comenzó con una presentación de Francisco Javier Fernández Gallego, Senior Presales Specialist SCM en SAP, acerca de las Nuevas innovaciones en procesos industriales y logísticos y el punto de vista de SAP sobre la Industria 4.0.



Gallego desglosó las cuatro estrategias de la llamada SAP Industry 4.0: productos inteligentes y conectados, empoderamiento de las personas para que aporten valor, fábricas inteligentes y activos inteligentes, con ejemplos de clientes como Stara, CenterPoint Energy, Continental y Trenitalia. A continuación, resumió el ecosistema de soluciones de SAP para la Industria 4.0, que tratan de cubrir todas las necesidades de los clientes para digitalizar sus plantas y reinventar la producción, conectándola a toda la compañía.

También explicó la alianza Open Industry 4.0, de la que SAP es miembro fundador; una iniciativa que involucra a desarrolladores de software y fabricantes de máquinas para estandarizar los sistemas presentes en las fábricas. Además, SAP ha firmado un acuerdo con Siemens para ofrecer soluciones que cubran toda la vida del producto. Por último, repasó las principales funciones de

S/4HANA para la industria: automatización, analítica avanzada y la inclusión de SAP Fiori 3, junto a una breve explicación de cómo acelerar el despliegue con SAP Model Company.

A esta presentación le siguió una Mesa Redonda de Clientes, moderada por Carles Viaplana y con Óscar Valor, director TIC en Blumaq; Javier Pérez-Ullivarri, IT SCM Manager en Damm; Francisco Javier Fernández Gallego y Pablo Juncosa como ponentes.

En la mesa, que giró en torno a la logística, se debatió el uso de SAP en sus organizaciones dentro de los procesos logísticos, con conceptos clave como la personalización, trazabilidad, mantenimiento de activos o integración; así como la cobertura de los productos de SAP en esta área, la utilidad de S/4HANA para la parte de logística, los canales habilitados por SAP para la atención de las necesidades de los clientes, o los proyectos que tienen previstos en relación con la Industria 4.0: IoT, analítica predictiva...

La tercera parte del Día Temático de Industria Digital consistió en varias Sesiones Paralelas, repartidas en tres salas. En la primera sala se trató de la integración del diseño CAD en los procesos de SAP con Engineering Control Center (ECTR), que integra los CAD mecánicos, eléctricos y MS Office con SAP, presentada por Seidor. También hubo espacio para la gestión de la sostenibilidad con SAP PaPM y SAP Analytics Cloud, presentada por EY con un caso de uso de gestión del impacto de la huella de carbono en la industria de la construcción. Y, en cuanto a la tercera sesión, Inprosec dio su visión de los retos de la digitalización industrial y por qué la ciberseguridad industrial está adquiriendo cada vez más relevancia.

En la segunda sala, Kyvor habló de SAP EWM como “el camino más seguro a S/4HANA”. Enzyme, por su parte, se centró en la smart vision en la Industria 4.0, que posibilita nuevas formas de generar y escalar soluciones industriales: posicionamiento, packaging, control de calidad y procesos... usando tanto visión artificial como robots e IA. Finalmente, Techedge explicó cómo, con la smart quality, el uso de la sensorización, la algoritmia y la predicción puede revolucionar la gestión de calidad de la cadena productiva.

Las sesiones de la tercera sala versaron, en primer lugar, sobre cómo optimizar la cadena de valor en la industria con SAP y Google Cloud, gracias a soluciones como BigQuery, Cloud TPU, Edge TPU, Anthos o AutoML Vision. Accenture, por su parte, habló de su marco Industry X, que abarca soluciones aplicables a instalaciones de frío y calor o drones conectados, entre otros. Y la tercera sesión, con Iecisa/Inetum, se centró en el paso a la nube pública de una empresa industrial, con el caso de éxito de la firma de minería Pasek.



# Digital Supply Chain & Manufacturing

Kyvor

Somos especialistas en soluciones EWM y TM



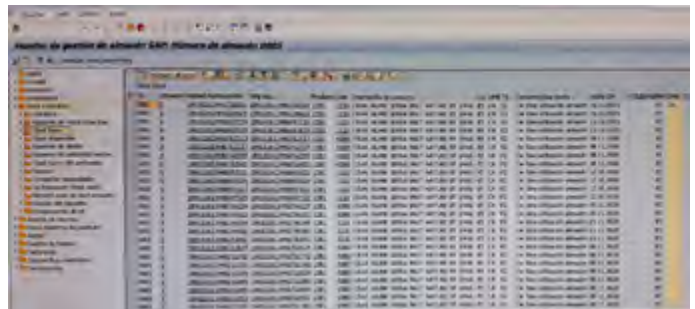
**Integrado con las soluciones EWM e IM basado en gestión de HUs** (unidades de manipulación) con integración de los procesos de fabricación y etiquetado de pallets y packs en las líneas de fabricación. La gestión de todos los "label templates" de pallets y packs y el control en tiempo real de la producción en cada línea.



JAUME SERRA

## SAP EWM integración robots LGVs (Elettric 80).

Alexis Cordero (Director de sistemas de J. García Carrión) "El proyecto de implantación de EWM en Jaume Serra se puede considerar un éxito dado que la gran mayoría de operaciones que implican movimiento de mercancía realizadas en el almacén o en las líneas de producción se han podido automatizar. Esto se ha conseguido gracias a una estrecha integración entre Elettric80 y SAP permitiendo, de esta manera, mapear todas las misiones de los LGVs. El papel de Kyvor en este proyecto ha sido crucial debido a su conocimiento previo del almacén y su gran experiencia en SAP EWM, supliendo a veces las carencias de este último con soluciones propias."



**Soluciones de movilidad para los procesos de almacén y aplicaciones digitales para el aprovisionamiento y consumo de bobinas** a la producción, en este caso a los procesos de la onduladora, junto con integraciones con la solución OMP para la planificación de producción. La solución implementada reporta beneficios en trazabilidad e información en tiempo real del control de stock y movimientos en la planta.



Contacta con nosotros en : [kyvor@kyvor.com](mailto:kyvor@kyvor.com)

# El Grupo de Trabajo de Transformación Digital comienza su andadura

“La presentación del nuevo grupo fue seguida por 90 personas, prueba del interés que despierta el tema entre nuestros asociados.”

La transformación digital es ya una realidad ineludible para las organizaciones. Asumido que las compañías deben transformarse digitalmente, queda una cuestión más compleja por resolver: cómo hacerlo. Una pregunta a la que intentará responder el nuevo Grupo de Trabajo de Transformación Digital de AUSAPE, que se presentó el 19 de noviembre en una sesión online.

La presentación del nuevo grupo fue seguida por 90 personas, prueba del interés que despierta el tema entre nuestros asociados. Fabien Delubac, coordinador del nuevo Grupo de Trabajo de Transformación Digital y director de IT Corporate & Industrial Applications en Grifols, fue el encargado de conducir el acto, que comenzó con un breve repaso a la historia de la creación del Grupo de Trabajo.

Para sus impulsores, el concepto de Transformación Digital no debe limitarse al enfoque puramente tecnológico. Al contrario, incluye también temas de cultura, liderazgo, gobierno y estrategia, además de la tecnología. Esta visión más amplia es la que quiere aportar el nuevo grupo.

Delubac explicó que la transformación digital ya estaba presente en otros grupos de AUSAPE, pero crear un nuevo grupo tiene el sentido de poder tocar diferentes teclas: estrategia, liderazgo, competencias soft, gobierno... con casos de empresas concretas.

Esta sesión sirvió, además de para presentar el nuevo grupo de trabajo, para poner en común ideas entre todos los presentes. A este fin, se hizo una encuesta sobre los temas que los interesados en formar parte del grupo querían tratar dentro del mismo. Los más votados fueron estrategia, tecnología, formación y competencias, gobierno, y cultura. Dentro de las tecnologías, los asistentes pidieron que se traten en profundidad las relativas a inteligencia artificial, analítica avanzada, aplicaciones y plataformas, Industria 4.0, RPA e Internet de las Cosas.

Por parte de SAP, estuvo presente en la presentación Sol Garrido, manager de Active Global Support, quien consideró que la transformación digital es algo muy relevante para llegar a sus clientes, que quieren saber qué decisiones tomar en el proceso de transformación para ser más rentables, crear operaciones más flexibles y ser más ágiles. Para Sol Garrido, “digitalizar es transformar nuestra propuesta de valor a nuestros clientes”, con nuevos modelos de negocio, nuevos conocimientos y capacidades, y el uso de la tecnología para lograr resiliencia, rentabilidad y sostenibilidad.

El primer evento organizado por el Grupo de Trabajo de Transformación Digital será un Día Temático que tendrá lugar el próximo 15 de diciembre. De cara a prepararlo, Delubac presentó una propuesta de agenda y solicitó a los presentes sus sugerencias.

Finalmente, Frédéric Alluin, cofundador y CEO de Nextinit, una plataforma SaaS que permite a las empresas usar la inteligencia colectiva como herramienta de trabajo, intervino para contar su experiencia y su visión del aspecto cultural dentro de la transformación digital. Alluin explicó como se puede promover el cambio cultural; algo imprescindible habida cuenta de que “la cultura es el principal freno al cambio, y más en la transformación digital”.



El emprendedor resumió esta gestión del cambio en cinco puntos: emplear herramientas colaborativas, tener una visión clara de la estrategia, generar una cultura sin miedo al cambio y al fracaso, evitar los proyectos faraónicos y cuidar las competencias digitales. Y puso como ejemplo el caso de Grifols. “Una verdadera transformación digital requiere más que tecnología; requiere un compromiso de la dirección de la organización para reorganizar sus tres pilares básicos: su cultura, sus procesos y su tecnología”, concluyó.

# on.

In the Moment of Need.

Greenfield o brownfield...  
el éxito dependerá  
de la adopción de  
tus usuari@s

digital awareness  
digital onboarding  
digital skills



tts

make digital possible!

T +34 615 381 222 · E info@tt-s.com · www.tt-s.com



# Nuevas ideas para 2021 en la Jornada de Coordinadores y Delegados de AUSAPE

La coordinación entre los diferentes Grupos de Trabajo y Delegaciones es parte esencial del buen funcionamiento de AUSAPE. Para continuar en esta línea, los responsables de unos y otras se reunieron el pasado 17 de noviembre en la Jornada Anual de Coordinadores y Delegados de AUSAPE, que en esta ocasión se celebró de modo telemático.

A la reunión asistieron los responsables de los Grupos de Trabajo de Licenciamiento, Ricard García; Industria Digital, Pablo Juncosa y Carles Viaplana; Recursos Humanos, Miguel Ángel Gámez y José Domingo Mouriz; Sector Público, Javier Mediavilla; Innovación, Nacho Santillana; Advanced Analytics, Didac Moya; S/4HANA, Luis Parra Pecharromán, y Transformación Digital, Fabien Delubac. Así como de las Delegaciones de Levante, Óscar Valor; Andalucía, Sergio Rubio, y Aragón, María José Cansado. Junto a ellos, estuvieron presentes el presidente de AUSAPE, Mario Rodríguez; la vocal encargada de Grupos de Trabajo y Delegaciones, Sara Antuñano, y el personal de nuestra oficina.

La Jornada comenzó con un repaso a la actividad de la asociación durante 2020. En el apartado de publicaciones, se destacaron el Boletín semanal de convocatorias, el Boletín mensual AUSAPE, las Revistas AUSAPE y las guías Quién es Quién edición 2020: Partners y Pleno Derecho. Prueba de la aceptación de las mismas son las cifras de envíos: 286.000 boletines semanales, 66.000 boletines mensuales, 15.000 revistas y 2.500 Quién es Quién Partners impresas, además de la descarga de 54.000 revistas, 3.600 Quién es Quién Partners y 3.250 Quién es Quién Pleno Derecho en formato digital.

Asimismo, son de valorar las apariciones en medios externos: Byte, Siglo XXI España, CIO España, Sector Ejecutivo, Capital Radio, Computing... Y el crecimiento del tráfico web hasta el récord de 8.600 sesiones en octubre de 2020, con un tráfico web acumulado de 17.400 sesiones y 378.000 páginas vistas a 31 de octubre. La actividad en redes sociales también es relevante, destacando los 5.604 seguidores del perfil de la asociación en LinkedIn.

Le evolución del número de asociados también podría calificarse de positiva habida cuenta de las circunstancias, manteniendo los 565 asociados de 2019 en 2020. Pero donde ha habido un salto cuantitativo importante es en los eventos, tanto los organizados por AUSAPE como por sus partners, que en el caso de los segundos

han duplicado sus datos de asistencia: 9.900 personas en las 423 reuniones celebradas en los 10 primeros meses del año, frente a las 4.759 de todo 2019. En las reuniones organizadas por los Grupos de Trabajo y las Delegaciones, la asistencia ha sido de 4.164 personas, para un total de 66 reuniones.

En este sentido, se destacó la excelente acogida que han tenido los Días Temáticos, una de las grandes novedades de este año, sin olvidar las Mesas de CIOs y las Sesiones Magistrales. Y en cuanto al networking y el contacto directo entre AUSAPE y sus miembros, se recordó que este año ha habido un crecimiento del 315% en el número de respuestas de los asociados.

En resumen, el repaso a 2020 dejó entre nuestros coordinadores y delegados una sensación de que "podría haber sido peor".

Una sensación de cierto alivio que permite encarar 2021 con ilusión y nuevas ideas para los grupos y delegaciones.

Para empezar se planteó la posible participación de los miembros de la Junta Directiva en el SIG Lead Experts (Walldorf), que tendrá lugar la semana del 8 de marzo en formato online. Asimismo, está previsto celebrar Días Temáticos de S/4HANA, Industria Digital, Transformación Digital y Recursos Humanos, y nuevas Sesiones Magistrales. A ellos hay que sumar las reuniones ya planeadas de la mayor parte de los Grupos de Trabajo: Recursos Humanos, Advanced Analytics, Financiero, Sopor-

te y Mantenimiento, Sector Público, Industria Digital, S/4HANA, Licenciamiento, SCP y Transformación Digital. También se planteó la posibilidad de celebrar un SAP Localization Day.

El Fórum, el evento por excelencia de AUSAPE, también ocupó parte de la Jornada de Coordinadores y Delegados. La idea apuntada es mantener la celebración en formato presencial mientras sea posible, bien en mayo, bien en septiembre. Se presentó un plan de organización del Fórum AUSAPE 2021, sujeto a modificaciones en función de las circunstancias. Como alternativa, se planteó un Fórum Virtual, con jornadas divididas en sesiones magistrales y sesiones paralelas y la posibilidad de incluir sesiones vespertinas para favorecer la participación de público latinoamericano. La asistencia podría oscilar entre las 1.000 y 1.500 personas.

También se habló de dar un nuevo enfoque a las Delegaciones, incluyendo la opción de realizar un Día conjunto de todas ellas. Otras nuevas ideas apuntaron a la renovación de la página web de AUSAPE y a la propuesta de utilizar la herramienta de planificación TeamUp para organizarse.



# oxya

A Hitachi Group Company

We are a part of  
**HITACHI**  
Inspire the Next

## We Run your SAP® Applications

Especialistas SAP Basis  
S/4HANA

Consultoría y Servicios Gestionados  
Cloud privado y público



**SAP®** Certified  
in Hosting Services

**SAP®** Certified  
in SAP HANA® Operations Services

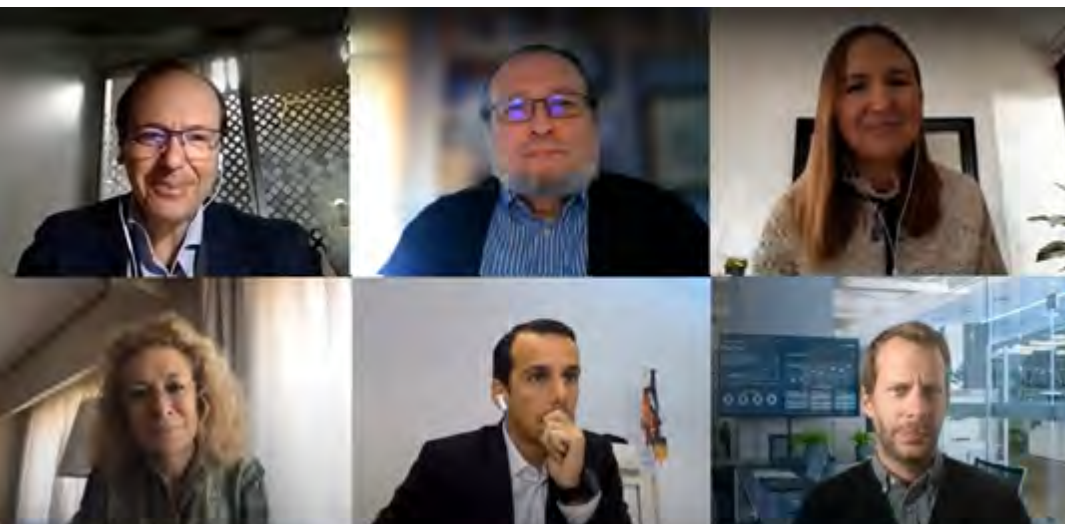
**SAP®** Certified  
in Cloud Services

[info-es@oxya.com](mailto:info-es@oxya.com)  
[www.oxya.com](http://www.oxya.com)





# Ideas para la economía que viene



En un escenario de incertidumbre ante la evolución de la economía a raíz de la crisis del Covid-19, resulta imprescindible contar con información e ideas que ayuden a diseñar estrategias de resiliencia primero y de recuperación después. El conocimiento y el intercambio de ideas son, asimismo, el principio fundamental de las Sesiones Magistrales de AUSAPE, que, en su última edición, tuvieron precisamente como protagonista a la economía y su futuro inmediato.

La Sesión Magistral de Economía, que se celebró el 11 de noviembre en formato virtual, estuvo conducida por Sara Antuñano, vocal de Tesorería, Grupos de Trabajo y Delegaciones de AUSAPE y responsable de Contabilidad de Gestión y Proyectos de Eroski, y tuvo a Santiago Niño Becerra como ponente magistral invitado. Junto a él, participaron Ana Campón (CFO de Siemens España), Rufino de la Rosa (Socio de EY Abogados y jefe de Gabinete de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos entre 2009 y 2011), Laurent Arveiller (CFO de SAP España) y Ferrán Llompарт (Corporate Treasury Director de Iberostar Group). Un total de 220 personas asistieron a la sesión.

Santiago Niño Becerra, catedrático de Estructura Económica de la Universidad Ramon Llull, comenzó su intervención hablando de la imposibilidad actual de establecer una tendencia en la economía,

debido al colapso de la actividad global. Esa tendencia ha quedado rota y ahora “hay que empezar a pensar de otra manera”. Apuntó que la caída experimentada en la economía española en 2020 no se recuperará hasta 2024, el desempleo alcanzará un máximo del 17,9% el año que viene y la deuda pública llegará al 124% del PIB en 2022; unas cifras que no se veían desde el final de la Guerra Civil.

Para Niño Becerra, el principal problema que tiene España es la baja productividad. Hay una tendencia a la baja que, además, se ve agravada por una relación inversamente proporcional entre productividad y empleo. Esta baja productividad imposibilita que España sea un país competitivo. A ello hay que añadir

que la desigualdad crecerá en las próximas décadas en todos los países, incluyendo España.

Respecto a cómo salir de esta situación, descartó continuar el uso de “estimulantes”, cuyo efecto ya empezó a decrecer en 2018. Y recomendó tener presentes tendencias como el uso de tecnologías, la comoditización del trabajo, el declive del papel del Estado, el adelgazamiento del modelo de protección social, el aumento de la desigualdad social y la disminución del peso de la clase media.

El economista resaltó el papel del coronavirus como “acelerador de la puesta en marcha de procesos y herramientas que ya estaban ahí”, caso del teletrabajo, lo que ha supuesto un adelanto de la implementación del nuevo modelo. “El virus nos enseña que las cosas han de hacerse de otra manera”, afirmó. Así, definió la nueva normalidad como un mundo muy marcado por la tecnología y el poder de las grandes corporaciones. El marco de referencia de este nuevo modelo estaría marcado por un entorno geoeconómico de postglobalización y concentración; un entorno cambiante para empresas y emprendedores que deberán ser flexibles y adaptables para sobrevivir, y un auge de las agrupaciones de municipios frente al Estado con un aumento de la cooperación y el intercambio de conocimientos entre Administraciones públicas.

## EL FUTURO DE LOS IMPUESTOS, LA INDUSTRIA Y EL TURISMO

A continuación, comenzó una mesa de debate en la que se trataron temas como los impuestos y el papel de la Unión Europea, el impacto en la producción y los resultados de las empresas, los planes de los clientes de SAP y la nueva realidad de la hostelería y el turismo.

En el primer apartado, Rufino de la Rosa incidió en la apuesta de la Unión Europea por la aplicación de la tributación indirecta, como el IVA, en las transacciones y servicios digitales. Niño Becerra anticipó que los impuestos van a vivir grandes cambios en los próximos años, dando un giro radical en favor de la imposición indirecta, sin que esto implique que esta vaya a ser regresiva, y yendo a sistemas fiscales globales y más simples. De la Rosa avanzó que el modelo de declaración desaparecerá en favor de la comunicación a las Administraciones, gracias también al desarrollo de la tecnología y los datos.

Desde el ámbito de la producción, Ana Cambón destacó la aportación de las tecnologías digitales en las nuevas formas de trabajar, citando el teletrabajo o el gemelo digital, este último de gran importancia en el sector industrial. Estos cambios acarrearán, según Cambón, mejoras en términos de ahorro, sostenibilidad, eficiencia y, en suma, competitividad. Niño Becerra puso el acento en la enorme necesidad de capital que va a hacer falta para poner en marcha esos procesos de digitalización, lo que beneficiará a las grandes corporaciones. “El futuro es del capital y de las grandes corporaciones, que son las que van a liderar este proceso”, resumió recordando que “el capitalismo tiende al oligopolio de forma natural”.

Por su parte, Laurent Arveiller aseguró que “esta crisis ha permitido acelerar muchos procesos de digitalización”. Y habló de la importancia de proporcionar las herramientas para que la gente pueda ser más eficiente en su trabajo, entre ellas la nube. Desde el punto de vista de SAP, a cuyos productos y servicios está ligado el 80% de las transacciones mundiales, destacó cinco grandes prioridades de sus clientes: asegurar la continuidad del negocio,

“Las cuestiones giraron, entre otros temas, sobre el impacto de una posible vacuna contra el Covid-19 en la economía”

optimizar los procesos, contar con liquidez, aprovechar la información para detectar oportunidades y tener en cuenta la sostenibilidad. Niño Becerra opinó que se está dibujando un mundo dividido, entre quienes pueden o quieren cambiar su forma de trabajar y quienes no.



En cuanto al impacto de la crisis en el turismo, Ferran Llompart habló de que nos enfrentamos a un entorno volátil, impredecible, complejo y ambiguo. Ante ello, apostó por reorganizar la empresa en torno a sus valores, fortalecer el conocimiento y la cooperación, afianzar la confianza del cliente y fomentar la creatividad. Defendió la importancia de la colaboración público-privada, así como de mantener la calma y ser ágiles sin sobrerreaccionar, diversificar y asegurar la fortaleza del cash. Niño Becerra admitió que la actividad turística es una de las más complejas en la transición a un nuevo modelo económico y defendió la necesidad de confianza en la población, tanto sanitaria como económica. Llompart confió en que el deseo de hacer turismo no va a desaparecer, pero quizá sea un turismo menos masivo.

Por último, los asistentes a la Sesión Magistral plantearon sus preguntas a los ponentes. En el caso de Niño Becerra, las cuestiones giraron, entre otros temas, sobre el impacto de una posible vacuna contra el Covid-19 en la economía, el futuro de las pymes españolas en un contexto de desaparición progresiva de la clase media, el impacto de la financiación del plan Next Generation de la UE para la recuperación económica de España, los factores del descenso de la productividad española y los posibles cambios en la política económica de EEUU con Joe Biden.

Rufino de la Rosa, por su parte, contestó a las preguntas sobre el gravamen futuro del conocimiento y los datos y el alcance de la Tasa Google en la publicidad online, la intermediación online y la transmisión de datos. Y Ana Cambón y Laurent Arveiller hablaron de la posibilidad de que los presupuestos de las compañías para 2021 sufran modificaciones sobre la marcha.

Rafael Abreu  
 Director de Proyectos Estratégicos de Berge y Cía



# Tecnología, estrategia y negocio son cada vez más una única cosa

Desde la amplitud de miras que le aporta la doble dimensión del negocio de su compañía -logística y distribución de automóviles-, Rafael Abreu nos habla de los planes estratégicos de Bergé, los cambios derivados de los avances tecnológicos y la gran oportunidad que abren estos cambios a los CIOs dentro de las organizaciones

## En Bergé y Cía, desempeñas desde enero el cargo de director de Proyectos Estratégicos. ¿Cuáles son los pilares de la estrategia de vuestra compañía?

Nuestra estrategia para los próximos años se apoya en cuatro ejes. Se trata de crecimiento y diversificación del negocio, fundamentalmente geográfica; poner al cliente en el centro de nuestro modelo operativo y de negocio; eficiencia operativa y en costes, fundamental para crecer con rentabilidad y de forma sostenible, e identificar, medir y gestionar bien nuestros riesgos. Esto engancha de forma muy directa con nuestros valores, el compromiso, la palabra, nuestros equipos y la proyección hacia el futuro.

## ¿Cómo contribuye el departamento de TI a materializar esa estrategia?

Nosotros tenemos dos negocios grandes y muy distintos entre sí: uno alrededor de la logística, con un peso importante de la logística portuaria, y otro de distribución de automóviles. En ambos casos, son muy importantes el foco en el cliente y la eficiencia operativa. Dos elementos que están muy vinculados a la tecnología, y dos cuestiones en las que las áreas de Tecnología del grupo tienen mucho que aportar para conseguir los objetivos que nos marcamos a largo plazo.

## ¿Cómo se estructura su departamento de TI?

Lo acabamos de reestructurar. Hemos pasado de una estructura global de TI a una estructura en la que vamos a tener una unidad transversal, que dirijo yo, dedicada al gobierno y ciertos servicios corporativos y dos unidades globales dentro de cada una de las dos áreas de negocio, para gestionar la tecnología propia de cada una de las dos unidades de negocio. En la medida en que ambos negocios tienen su propio plan estratégico, hemos tomado la decisión de que los recursos tecnológicos estén al servicio dicho plan en cada uno de ellos.

"Venimos impulsando el 'viaje a la nube' como un elemento estratégico transversal"

### ¿Se fomenta la innovación desde el área de TI?

Efectivamente somos un elemento más dentro de la innovación. Las áreas de Tecnología, por supuesto, son palanca de innovación y, entre sus objetivos y funciones está su impulso. Entendida la innovación en sentido amplio, de la incorporación de tecnología y el cambio interno, y al mismo tiempo en sentido más clásico, con el diseño de nuevos servicios y modelos de negocio. En ambos casos somos un actor con capacidad para impulsar los cambios.

### Bergé y Cía se centra en dos áreas diferenciadas. Respecto a los servicios logísticos, ¿qué cambios estáis introduciendo como resultado de los avances tecnológicos?

En el negocio logístico, somos un outsourcer para nuestros clientes, y eso está sujeto a variaciones. Por lo tanto, la flexibilización, como decía, es muy importante. Hemos incorporado a nuestros planes el concepto de "Puerto 4.0", con mayor penetración de la tecnología en todas nuestras operaciones con el objetivo de ser más eficientes y eficaces.

### ¿Estáis utilizando cloud, big data, analíticas avanzadas, movilidad, VR, IoT...?

De forma general, en el grupo hace tiempo que venimos impulsando el "viaje a la nube" como un elemento estratégico transversal. Y en ese concepto de "Puerto 4.0" empieza a aparecer todo lo relacionado con IoT o con movilidad. Hay también un gran área de crecimiento en lo que tiene que ver con analítica, big data, machine learning, inteligencia artificial... que debe ayudar a mejorar los procesos de toma de decisión y hacerlos en base a datos. El campo relacionado con el dato y el análisis de la información se está trabajando mucho también en nuestro negocio tradicional de distribución de vehículos.

### ¿Qué otras acciones ligadas a la transformación digital estáis llevando a cabo?

Ya he hablado del negocio logístico. En automoción, en cambio, se está trabajando mucho en marketing digital, omnicanalidad, generación de demanda, identificación y gestión de leads, oportunidades, etc. También se está trabajando con IoT, VR, IA, etc. en servicios y modelos de negocio vinculados a la movilidad.

### En referencia a esta área de distribución de automóviles y proyectos de movilidad, ¿hasta qué punto crees que la nueva economía digital transformará la movilidad?

En mi opinión, no es tanto un tema de cuánto sino de cuándo. En los próximos 10 años, creo que va a seguir habiendo un peso importante de la venta tradicional de vehículos. Si bien es cierto que vamos a ver cómo crecen los modelos alternativos de propiedad, de movilidad en las grandes ciudades, de compartición de vehículos, carsharing, ridesharing, de Mobility as a Service...

### ¿Cuáles serán los proyectos prioritarios de TI para 2021?

Aparte de lo ya comentado a nivel estratégico, pensando en 2021 tenemos proyectos importantes en analítica de datos, en la gestión y conexión de activos en el ámbito logístico y en el mundo CRM. Ya pensando más en 2022, vamos a tener proyectos importantes en la gestión operativa de la logística. Hay también un elemento transversal al que estamos prestando cada vez más atención y en el que llevamos cuatro o cinco años invirtiendo mucho, que es todo lo relacionado con la ciberseguridad.



### ¿Qué tendencias relevantes estás observando en los ámbitos de gobierno y ciberseguridad corporativos?

En temas de gobernanza, estamos convencidos de que estrategia y tecnología, tecnología y negocio, son cada vez más una única cosa. La tecnología deja de ser un soporte para ser un habilitador y, en ese sentido, creemos que la tecnología cada vez va a estar más arriba en todo tipo de compañías. De hecho, en nuestro caso es algo que supervisan los Consejos de Administración de nuestras dos unidades de negocio. De ahí nuestra nueva organización que antes mencionaba.

Por otro lado, creo que, si todo descansa en tecnología, si nos dirigimos hacia el data driven company, es evidente que la ciberseguridad va a ser cada vez más relevante. Y eso se ve en la cantidad de amenazas sobre nuestras operaciones que, de forma constante, debemos gestionar.

### A tenor de tu experiencia, ¿qué cambios se han producido en la evolución del papel del CIO en las empresas? ¿Y qué rol debe tener en el contexto actual?

En la actualidad, hay una gran oportunidad para los CIOs, relacionada con ese hecho de que la tecnología es, cada vez más, un elemento habilitador. Pero eso es al mismo tiempo una oportunidad y un reto, porque obliga a que tengamos que elevar nuestro perfil, nuestro discurso, y evolucionar desde un rol más técnico a uno más ejecutivo, más de negocio, más estratégico. Sin duda alguna, es un reto que merece la pena.

### Como directivo muy vinculado a AUSAPE desde hace tiempo, ¿qué crees que aporta a Bergé y Cía. su pertenencia a la asociación?

A nosotros, como gran cliente de SAP, AUSAPE nos aporta fundamentalmente acceso a una comunidad. Estar en contacto con esa comunidad de clientes de SAP es importante para mí, y también para las personas de mi equipo. AUSAPE hace una labor de canalizar y de organizar información que nos ayuda a clarificar nuestra postura. Y es una comunidad de usuarios que, además, en un momento dado, podemos tener una voz común en nuestra relación con SAP.

José David López Martí  
CIO de Grupo Alacant



# "Automatizar procesos con datos en tiempo real nos permite conseguir una trazabilidad impecable y un control total de nuestros procesos productivos"

En los procesos de fabricación de la industria alimentaria, en pocos minutos se genera una ingente cantidad de información sobre la materia prima que debe ser gestionada y tratada para garantizar la seguridad alimentaria de manera exhaustiva. Pero, además, los hábitos de consumo son cada vez más sofisticados y complejos. Para una empresa como Grupo Alacant, obtener el control absoluto de su línea de producción es esencial para la fabricación de gamas como productos libres de alérgenos o helados veganos. El CIO de la empresa, José David López, repasa cómo ha sido el proceso de modernización de su sistema productivo de la mano de la consultora Sothis, integradora de SAP en la organización.

Grupo Alacant nace en 1972, de la unión de 35 maestros heladeros de Alicante, llegando a convertirse en uno de los principales fabricantes de España. Con dos centros de producción en San Vicente del Raspeig, Alicante, y una plantilla de 400 trabajadores, la empresa ya era usuaria de SAP desde hace varios años, pero recientemente acometió un nuevo proyecto basado en SAP UI5, llevado a cabo por Sothis, para acometer la integración del proceso productivo con su ERP y obtener un mayor control, tanto de la maquinaria como de todas las materias primas, que se utilizan en la fabricación de los helados.

## ¿De dónde surge la necesidad de avanzar en la digitalización de sus procesos de producción?

Nos dimos cuenta de que el proceso de pasteurización y maduración del producto, que es el corazón de la empresa, era más manual de lo que es hoy y la información no fluía con la agilidad

"Para lograr una mejora de la productividad de toda la organización, debíamos mejorar la explotación e integración de la información con mayor agilidad"

que deseábamos. Se trabajaba a partir de hojas de cálculo, con la dispersión de la información o silos que puede suponer. Cada vez dependemos más de la innovación y del uso de nuevas tecnologías y herramientas, por lo que agilizar y mejorar este proceso es una necesidad estratégica. Para lograr una mejora de la productividad de toda la organización, debíamos mejorar la explotación e integración de la información con mayor agilidad en nuestros procesos productivos.

### ¿Qué retos afrontaba el desarrollo del proyecto?

Nuestra información sobre la materia prima y la trazabilidad estaba demasiado dispersa. Necesitábamos poder gestionar la receta, desde el inicio, y disponer de la mayor cantidad posible de información de todos los procesos productivos, así como conocer los consumos de materias primas de forma ágil, para actuar frente a posibles problemas y tener el control inmediato de la planta.

Para afrontar este desafío, finalmente, nos decantamos por la solución SAP UI5. Esta tecnología nos permitió llevar las transacciones tradicionales que veníamos trabajando con SAP, al entorno de fabricación.

### ¿En qué os basasteis para la elección del partner?

Una vez elegida la plataforma y definido los objetivos, el siguiente paso fue la elección del partner. Ya teníamos integrado el ERP de SAP con Sothis, así que nos decidimos por ellos. Siempre han demostrado un dilatado conocimiento para este tipo de proyectos. Además, el análisis que realizaron del proyecto, describiendo perfectamente los procesos, los puntos críticos, el planning con los hitos fundamentales... fue fundamental para confiar en ellos en la implantación de SAP UI5.

### ¿Cómo fue la implementación?

Como nuestro objetivo era modernizar la planta y migrar servidores y autómatas de planta que controlaban el sistema, decidimos montar la aplicación sobre una nueva línea de pasteurización para luego exportarlo al resto. Decidimos sustituir el gestor de recetas del producto y pasamos a apoyarnos en SAP como cerebro administrativo de la planta: creamos una nueva interfaz de comunicación entre el sistema y la maquinaria para que fuese más fluido el trasvase de información de la receta así como los datos de arranque, pasar la ruta determinada, la cantidad de dosificaciones... y el sistema notificaría a SAP todos los datos de planta como el peso, los materiales dosificados, el orden de adición...

Una implantación de este tipo, para un fabricante, es muy delicada, ya que no podemos parar el corazón de nuestra empresa. No podemos parar de producir y tenemos que realizar todos los trabajos en paralelo. Sothis nos acompañó en este proceso en todo momento para que la transición fuera suave.

### ¿A qué perfiles les ha favorecido este cambio?

Hemos conseguido llevar todo el proceso productivo a terminales móviles priorizando la usabilidad y la integración con los sistemas automatizados. Ahora mismo, es útil para múltiples perfiles:



quienes aprovisionan de materias, quienes mezclan el producto... Les permite conocer en qué estado está una orden de fabricación, quién ha participado, quién ha hecho su parte y quién la tiene pendiente, los consumos de materia prima, la ejecución de órdenes... Sothis nos ha ayudado a mejorar la gestión de su proceso productivo y hacerla más accesible para todos nuestros usuarios sobre la base de SAP.

### ¿Qué beneficios os ha traído la solución?

Ha sido un proyecto con un gran impacto en toda la organización. Uno de los aspectos más importantes es que garantizamos las rutas de producto y la trazabilidad. Por ejemplo, conseguimos que las gamas libres de alérgenos o helados veganos no entren en contacto con mantecas, frutos secos o huevos. Además, como la herramienta permite registrar y guarda las órdenes de adición de los productos y las temperaturas, hemos optimizado el proceso y los tiempos de proceso de toda la fábrica. Ahora, a través de una tableta, podemos mejorar el control de todo lo que pasa en planta, donde se refleja toda la información de los procesos: consumos, horas de trabajo... Tenemos un control absoluto de nuestros procesos de producción.



**Amadeu Nieto y Javier Expósito**  
Key Account Manager y Development Manager



# DinoSol se apoya en SAP y AWS para su transformación digital

## RESUMEN

En su último caso de éxito la consultora tecnológica **3Hold Technologies** explica como ha acompañado a **DinoSol** en el proceso de transformación digital, a través del cambio del TPV y su integración con los sistemas SAP, así como la implementación de la infraestructura de servidores de trastienda sobre Kubernetes en AWS. Además, se ha implementado su solución POS Data Lake sobre AWS, que permite afrontar con éxito el reto en el tratamiento del volumen de datos de Retail.

La solución que se propuso desde DinoSol fue almacenar toda la información procedente del TPV en AWS ya que dispone de una tecnología que es flexible y permite integrarla con el resto de aplicaciones, fundamentalmente con la APP de clientes.

## SITUACIÓN PREVIA

DinoSol Supermercados es uno de los grandes operadores de la distribución en España, siendo líder en Canarias.

Hasta finales de 2019, DinoSol disponía de una solución tradicional en el punto de venta e integrada con SAP POSDM y SAP ERP. Con el objetivo de mejorar la experiencia de compra de los clientes, en la segunda mitad del año 2019, DinoSol decide abordar un proyecto de transformación basada en el punto de venta, seleccionando como software de TPV, comerzzia.

DinoSol pretendía realizar un proyecto que permitiese integrar la nueva solución con los sistemas SAP y dotar de una arquitectura escalable que acompañe a la compañía en su transformación hacia la omnicanalidad y a la mejora de la experiencia de compra de sus clientes.

## EL RETO

Los principales retos afrontados en el proyecto fueron:

- **Integración del nuevo POS de comerzzia** con las soluciones SAP
- **Garantizar la migración efectiva y minimizar el impacto en tienda** del cambio de la solución de punto de venta
- **Lograr la integración 360 grados de la experiencia de compra** de un cliente permitiendo la realización de acciones en tiempo real del cliente y su integración con el resto de sistemas
- **Minimizar el tiempo de integración entre sistemas** con

interacción entre la APP de cliente, las soluciones SAP y otros sistemas satélites

- **Disponer de una infraestructura versátil**, orientada a servicios y auto-escalable **para los servidores de trastienda**
- **Disponer de un Data Lake** que permita almacenar rápidamente los tickets de venta en tienda y las operativas posteriores del consumidor, permitiendo el acceso ágil a la información

## LA SOLUCIÓN

Para conseguir los objetivos propuestos, DinoSol se apoyó en 3Hold como consultora experta en el sector minorista y Gold partner de SAP, Advance partner de AWS y partner de comerzzia y así desarrollar la solución conceptual diseñada por el equipo de Dinosol, empleando una arquitectura híbrida combinando las siguientes soluciones:

- **SAP** (PO, POSDM, ERP)
- **comerzzia** (Nuevo TPV Implementado desde finales de 2019)
- **Magento** (Solución que contiene la aplicación del consumidor)
- **POS Data Lake** on AWS de 3Hold
- **Kubernetes** (Mediante el servicio de Amazon EKS)

Esta solución facilita el poder abordar necesidades presentes y futuras de la arquitectura y los diferentes sistemas, como puede ser su canal de venta online y su APP de clientes, que pasará a cambiar la forma en la que los clientes se relacionan con la compañía (ticket digital, petición de facturas integradas con SAP ERP, entre otras posibilidades).

El proyecto se dividió en dos etapas:

- Implementación del nuevo TPV en tiendas
- Implementación de los servicios 360 grados

Con el objetivo de minimizar el impacto y el riesgo que un cambio en el punto de venta pudiera suponer, se configuró una solución híbrida que permitió la utilización simultánea del antiguo TPV y el nuevo entre las diferentes tiendas de la compañía hasta su migración completa.

Así, se pudo instaurar por tienda y caja la solución de TPV y su integración con los sistemas SAP de manera controlada, pudiendo



realizar un despliegue granular y adaptado a las necesidades de implantación desde la puesta en marcha de la primera tienda en diciembre de 2019 hasta la migración completa de todas las tiendas en octubre de 2020. Este modelo, permitió realizar la migración de los procesos POS Inbound y POS Outbound hacia SAP PO con la funcionalidad de SAP Retail y su integración con el nuevo TPV.

Respecto a la integración de los servicios 360 grados y el acompañamiento en la transformación digital de la compañía hacia la mejora de la experiencia del consumidor, se empleó la plataforma de AWS para la implementación. El equipo de proyecto, definido entre DinoSol y 3Hold, diseñó e implementó **POS Data Lake y Amazon EKS** como solución contenerizada para la infraestructura.

La solución POS Data Lake está basada en **Redshift** como base de datos con baja latencia y escalable concurrentemente de manera ilimitada para crear un lago de datos con la información de todos los tickets del TPV. Esta información puede ser utilizada para analizar patrones de consumo de los clientes o de comportamiento de artículos por temporada, entre otras cuestiones.

Gracias a la implementación de un modelo orientado a servicios web mediante **API Gateway** se proporciona de manera ágil la información que se requiera del ticket, la descarga del XML original y la integración de otras acciones realizadas por parte del consumidor tanto desde la APP de cliente como desde el propio TPV:

- Valoración de la compra
- Asignación del cliente al ticket
- Consulta y descarga de ticket
- Solicitud de factura

## Sobre DinoSol

**DinoSol Supermercados** es el líder de distribución de alimentación en Canarias que, a día de hoy, emplea a más de 8.000 trabajadores de forma directa repartidos en 57 tiendas de **HiperDino**, 91 de **SuperDino** y 76 de **HiperDino Express**. En la actualidad, la enseña está presente en cinco de las siete islas canarias.

## Sobre el proceso de transformación digital

En **HiperDino** son conscientes de la necesidad de la transformación digital en procesos, que lleva consigo progreso e innovación, aspectos claves en un sector como el de la distribución. Para ello la Compañía ha invertido 8 millones de euros con el objetivo tener la última tecnología. Se trata de un proceso continuo que, ha estado coordinado por el Departamento de IT, que dirige Eduardo Prieto, con la implicación de otras áreas de la empresa y el apoyo de partners tecnológicos como 3Hold.

Para su director, Eduardo Prieto “esta es una de las iniciativas más ambiciosas de la compañía, ya que nos ha permitido sentar las bases para abordar los retos a los que nos enfrentamos ahora y en un futuro”.



## Sobre 3Hold Technologies

**3Hold Technologies** es una consultoría tecnológica especializada en la prestación de servicios **SAP, Retail y Cloud Computing** mediante la explotación de soluciones tecnológicas aplicadas al negocio.

**3Hold Technologies** acompaña a las empresas en la adaptación a los nuevos retos derivados de la era digital utilizando las mejores soluciones del mercado y mediante ellas, transforman las tecnológicas de la información en una ventaja competitiva.

Como expertos en soluciones **SAP**, soluciones para **Retail y Cloud Computing**, tienen el conocimiento y la experiencia para ayudar a las empresas a realizar sus proyectos más complejos con total garantía.



**Max Meinke**  
Director General España, Portugal y América Latina

tts

# Implementación de SAP S/4HANA: desafíos y caso de éxito en la gestión del cambio

Más allá de ser una versión modernizada de SAP R/3, SAP S/4HANA ofrece en su actualización un mayor soporte a las empresas que la implementan. Se trata de una oportunidad para colocar los datos y el análisis en el centro de la toma de decisiones corporativas, y lograr de esta manera una mayor productividad al armonizar los procesos e introducir potencialmente una mayor automatización. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la nueva solución es menos adaptable que SAP R/3

Las ventajas que aporta S/4HANA están orientadas a alcanzar un mayor grado de estandarización, pero es importante tener presente que esta versión no es compatible con el nivel de personalización al que están acostumbrados los usuarios de R/3. Esto significa que los usuarios deberán adaptarse a la aplicación, lo que puede plantear desafíos cuando se precisa un alto nivel de adopción. Si las empresas quieren aprovechar todos los beneficios que aporta S/4HANA, tendrán que prestar atención a la gestión del cambio en los 5 momentos de necesidad (un concepto desarrollado por el gurú del aprendizaje Bob Moshier):

- **Cuando se aprende por primera vez.** Los empleados tienen que aprender nuevos procesos y adaptarse a la nueva interfaz de usuario de S/4HANA, así como comprender los motivos por los cuales se apostó por el cambio.
- **Cuando se amplía la base de conocimientos.** El personal debe interiorizar completamente los nuevos métodos de trabajo y los resultados que se esperan, comprender los principios de los procesos que se han rediseñado y aprender a utilizar las capacidades analíticas.
- **Cuando se tienen que recordar y aplicar los conceptos adquiridos.** Una vez que la solución se ha puesto en marcha, los empleados necesitan soporte para algo más que la casuística básica. El personal debe tener acceso a materiales que les ayuden en su contexto de trabajo real, el cual depende de cada rol y aplicación correspondiente, así como del proceso y la tarea de ese momento.
- **Cuando las cosas no salen según lo planeado.** En el entorno laboral actual, la excepción es la regla. Por este motivo es fundamental que el equipo reaccione de forma rápida y adecuada sin tener que perder mucho tiempo en reuniones o llamadas. Para ello, es preciso que los empleados sean autosuficientes a la hora de acceder al contenido, y que los expertos internos en la materia (SMEs) creen y administren aún más contenido.
- **Cuando ocurre el cambio.** La agilidad es uno de los grandes puntos a favor de S/4HANA. Con esta versión se pueden implementar y desplegar mejoras de una forma mucho más dinámica, y a la vez reducir el tiempo que conlleva transformar las necesidades identificadas (datos) en modificaciones de procesos y recursos.



"El proceso de gestión del cambio de este proyecto de implementación general siguió un enfoque muy sistemático"

Esta es otra área en la que entra en juego la demanda de creación eficiente de contenido, en combinación con su disponibilidad en tiempo real y notificaciones automáticas.

Muchos de nuestros clientes ya cuentan con un enfoque de gestión del cambio establecido que utiliza la suite de tts (tt performance suite) como plataforma. En estos casos, lo único que tienen que hacer es aplicar este enfoque a sus iniciativas S/4HANA. ¿Pero qué se puede hacer si aún no se ha establecido este tipo de enfoque? Este era el caso de Corbion, líder del mercado mundial en la producción de ácido láctico para la industria alimentaria, con operaciones en buena parte de Asia, Europa y América Latina.

Con el proyecto CUBE (Corbion United by ERP), su objetivo era implementar los procesos de Source to Pay, Demand to Supply, Order to Cash, Maintain to Settle y Finance to Manage como parte de su solución S/4HANA. El proceso de gestión del cambio de este proyecto de implementación general siguió un enfoque muy sistemático, incluso podría decirse que "industrializado":

1. En primer lugar, Corbion llevó a cabo un proceso de selección para encontrar la mejor tecnología para la adopción de los usuarios. La compañía finalmente eligió tt performance suite, de tts, para la creación, mantenimiento y distribución contextual de contenido de autoformación y soporte al rendimiento del usuario en el lugar de trabajo (performance support).
2. El personal experto (SMEs) de Corbion, junto con los consultores de tts, realizaron un análisis de las necesidades de adaptación. Proceso a proceso, se definió el contenido requerido en función del contexto (por ejemplo, según el rol del empleado, proceso, producto final...), así como los formatos de soporte necesarios (guías, manuales, simulaciones, eLearning y otros materiales).
3. Esta información se transfirió al entorno de edición colaborativo de tt performance suite junto con los datos sobre el contexto, el momento y la persona que debería crear el contenido.
4. Se desarrollaron plantillas para estandarizar el diseño de contenidos de Corbion y se definieron unas buenas prácticas de diseño de contenido.
5. El material fue creado y localizado de acuerdo con las prioridades de la puesta en marcha y el proceso de finalización en SAP. Corbion optó por un modelo colaborativo mixto de creación de contenido, en que sus expertos colaboraron con los consultores y autores de tts.
6. La primera ola de rollouts se llevó a cabo en Asia el 1 de octubre de 2019.
7. El mantenimiento del contenido se diseñó siguiendo el enfoque de gobernanza de contenido de Corbion, con la intención de que el personal experto de la compañía gestionase el trabajo de mantenimiento para garantizar la alineación permanente entre los procesos comerciales y el contenido de apoyo disponible.



Si bien el lanzamiento aún sigue en curso, este proceso de creación y distribución de contenido industrializado se ha convertido en el nuevo estándar estrella dentro de las iniciativas de gestión del cambio de Corbion. Actualmente, ya se está trabajando en la exploración de proyectos de software adicionales.



**Óscar Vilela**  
Experto en Enterprise Asset Management de Minsait

minsait

An Indra company

# Minsait implementa la programación inteligente de trabajos de mantenimiento de Red Eléctrica

Red Eléctrica se enfrenta al reto de transformar la gestión de los procesos de planificación y programación en el ámbito de la operativa del área de mantenimiento. Para ello lanza la iniciativa “kairós” un proyecto ambicioso dirigido a optimizar la planificación y ejecución de los trabajos, por medio de una solución que incluye el empleo de algoritmos de asignación automática de trabajos y garantiza en todo momento la seguridad de los trabajadores

La elección del nombre kairós, que significa “momento oportuno” en griego clásico, nos deja una pista clara del propósito de Red Eléctrica de España al abordar un proyecto que afecta de lleno a su operativa de mantenimiento y que es clave para el objeto de su negocio. Red Eléctrica se dedica en exclusiva a la operación del sistema eléctrico y al transporte de electricidad y actualmente gestiona 44.372 km de líneas con 2.056 trabajadores.

En lo concerniente a la red de transporte, y para poder prestar este servicio estratégico en todo el territorio peninsular, Islas Canarias y Baleares, Red Eléctrica se organiza en ocho demarcaciones que son las que realizan el mantenimiento de las instalaciones, es decir subestaciones, líneas, protecciones y control, con un colectivo de más de 600 trabajadores.

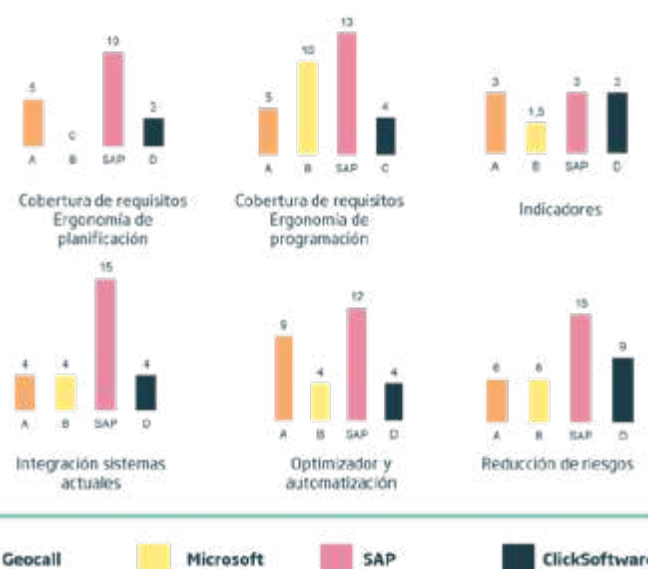
En este contexto surge la iniciativa Kairós, con dos grandes objetivos:

- **Optimizar la planificación y programación** de recursos múltiples de mantenimiento. Recordemos que un recurso es normalmente un empleado, pero también un vehículo o una herramienta necesaria para la realización de un trabajo determinado.
- **Garantizar la seguridad de los trabajadores**, permitiendo la realización de asignaciones manuales y automáticas de trabajos sólo a aquellos empleados que cumplan con las cualificaciones obligatorias, tanto de seguridad como técnicas.

## TECNOLOGÍA PARA LA PROGRAMACIÓN INTELIGENTE

Para ello es clave disponer de una tecnología que integre todos los procesos que afectan a la operativa de mantenimiento y que impulse la automatización mediante algoritmos inteligentes. Por este motivo Red Eléctrica lleva a cabo un proceso de selección de herramientas donde establece los siguientes criterios de evaluación:

- Cobertura de requisitos de planificación.
- Cobertura de requisitos de programación.
- Disponibilidad de indicadores (KPIs).
- Integración con los sistemas actuales.
- Capacidades de optimización y automatización.
- Reducción de riesgos.



Geocall Microsoft SAP ClickSoftware

El proceso lleva a la elección de **SAP Multi Resource Scheduling (SAP MRS)** que demuestra ser la solución que mejor cumple con los criterios mencionados. Minsait, una compañía de Indra, es seleccionada como socio para el proyecto de implementación. En el caso de Minsait se valora su conocimiento de la tecnología

## MIGRACIÓN SAP A AWS

# Optimiza tu entorno SAP en AWS con 3Hold Technologies



## Migración de las cargas de trabajo de SAP a AWS

Siguiendo las mejores prácticas de **SAP** y de **AWS**, y gracias a nuestro enfoque holístico, proporcionamos la manera más eficiente, segura y rápida de migrar tus cargas de trabajo **SAP a AWS**.

- Migraciones directas
- Convertir y actualizar a **SAP HANA**
- Nueva implementación SAP de **S/4HANA** o **BW/4HANA**

## Ventajas de SAP en AWS



Alto desempeño



Rentabilidad



Eficiencia



Fiabilidad y resistencia



Seguridad



## Partner certificado en SAP y AWS

Como partner certificado tanto en **AWS**, como en **SAP**, y gracias a nuestra experiencia con más de **30 clientes** y en más de **50 proyectos**, hemos desarrollado una práctica propia cuando se trata de diseñar, crear, migrar, automatizar y administrar cargas de trabajo **SAP en AWS**.

Prepara tu negocio para el futuro con una estrategia **SAP en AWS**

**3Hold Technologies**  
[info@3hold.es](mailto:info@3hold.es)  
[www.3hold.es](http://www.3hold.es)

de SAP y de la industria de redes de transporte y distribución. En cuanto a SAP, es importante mencionar que Red Eléctrica ya opera con esta tecnología para los procesos de mantenimiento de planta y de recursos humanos.

De esta forma se inicia un proyecto que tiene en cuenta todos los aspectos que intervienen en la programación, como la estructura organizativa, el empleo de mano de obra interna y externa, las restricciones operativas como descargos y disponibilidades de la red, la definición completa de tareas con sus tiempos, materiales y cualificaciones, la tipología y origen de las demandas y la capacitación de los empleados, entre los más destacables.

Intervienen por parte de Red Eléctrica los usuarios clave de las áreas de mantenimiento y el departamento de sistemas, conocedor del mapa de sistemas y de los procesos de negocio afectados. Se cuenta con un patrocinio de alto nivel dentro de la organización que marca objetivos acordes con la importancia estratégica del proyecto

### ENFOQUE DE EJECUCIÓN ÁGIL

En cuanto al enfoque de ejecución, Red Eléctrica se inclina por una implementación en tres fases para obtener resultados desde el primer momento y también para facilitar la adopción de la solución implementada y la gestión del cambio. Se sigue una metodología con un enfoque Agile, donde hay una constante interacción con los usuarios, compuesta por sesiones de trabajo para analizar la funcionalidad con prototipos de la solución, al realizar las pruebas. La puesta en marcha también se lleva a cabo mediante un plan de corte minucioso, pilotado por una de las demarcaciones y posteriormente extendido a las demás.

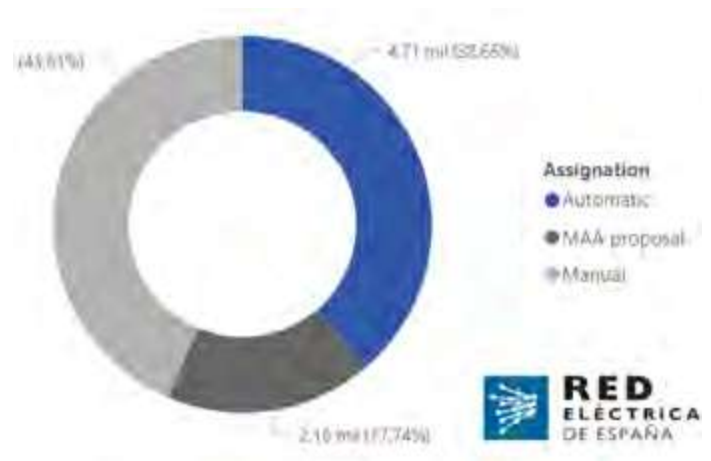


El alcance de las fases puede verse en el gráfico adjunto.

### BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN

Tras las sucesivas puestas en marcha, la solución ha dado ya beneficios tangibles, en línea con los objetivos marcados. Entre estos beneficios destacan los siguientes

- **Reducción de un 38% del número de programadores:** facilita la programación global con criterios y prioridades únicas en todas las Demarcaciones.
- **Reducción de la necesidad de fuerza de trabajo externa,** cuyo impacto real está aún pendiente de evaluación. Se espera que pueda efectuarse a lo largo del próximo año.
- **100% de la capacidad de recursos** se programa automáticamente.
- **Foco en seguridad laboral:** se asignan el 100% de las



\*Datos extraídos de la muestra entre las semanas 30 y 40 de 2020.

órdenes de trabajo a empleados cualificados en base a las normativas de Seguridad Laboral de Red Eléctrica. Gracias a la integración con SAP SuccessFactors y a la información con la que se ha dotado a los trabajos en SAP Plant Maintenance, se dispone de la información de cada trabajador y se comprueba que cuenta con las habilitaciones necesarias en función del tipo de trabajo a realizar. La gestión de las capacitaciones del personal se tiene en cuenta para la asignación de trabajos tanto automática como manual.

- **40% de las órdenes de trabajo se asignan automáticamente,** por medio del módulo SAP MAA (Multi Auto Assignment). Este objetivo constituye uno de los KPI's más importantes para Red Eléctrica y se monitoriza constantemente y es interés de REE seguir mejorando este dato en los próximos años.

## En conclusión

El proyecto Kairós constituye una transformación en el modo en que Red Eléctrica lleva a cabo el mantenimiento de las infraestructuras. Este cambio se asienta en el uso eficiente de la tecnología y en el esfuerzo de adaptación y gestión del cambio por parte de la organización.

Los beneficios son tangibles ya en el primer año de operación con el sistema y se estima que sigan creciendo durante los próximos años a medida que se empleen nuevos algoritmos y se profundice en la integración y en el uso de tecnologías inteligentes, superando así los objetivos inicialmente previstos.



everis

NTT DATA Company



**SAP & Enterprise solutions**

**Somos la respuesta SAP**

**Te proporcionamos  
la respuesta más adecuada**





**Joan Ribas Lequerica**  
Responsable de Innovación y producto SAP&ES en everis



an NTT DATA Company

# La era de las plataformas low code y no-code: programar sin código y sin preparación técnica ya es posible

"Son formas de programar aplicaciones de manera muy intuitiva y donde no es necesario comenzar desde cero, sino que contamos con una serie de bloques con lógica ya programada"

Todos somos conscientes de que, hoy en día, el software y las aplicaciones dominan nuestras vidas. Para cada cosa que podemos hacer, existen varias aplicaciones que nos ayudan a realizarlas, desde reservar una mesa en un restaurante hasta hacer la inscripción en un gimnasio o conocer los resultados de nuestros hijos en el colegio.

En el entorno empresarial la situación es idéntica, pero además se deben tener en cuenta diferentes ámbitos de trabajo, tales como atender a las demandas de software para la producción, el abastecimiento, la comercialización, la fidelización de clientes, los empleados y otras muchas necesidades distintas, que implican tecnologías y ciclos de desarrollos dispares.

Si a esto le añadimos la constante evolución de las tecnologías y la tendencia a operar en la nube, llegamos a una situación en la que el software se queda obsoleto muy rápidamente y existe una presión muy alta por parte del mercado para crear nuevas aplicaciones y mejoras en las existentes. Existe otra componente para acabar de crear la tormenta perfecta, y es que se necesita mano

de obra cualificada capaz de realizar estas nuevas aplicaciones y actualmente, hay una gran falta de ella en el mercado, por lo que hace necesario buscar nuevas soluciones.

Es aquí donde nacen nuevas modalidades de desarrollo de aplicaciones entre las que se encuentran las denominadas plataformas de desarrollo "low code" y "no-code", pero ¿qué se son exactamente y en qué se diferencian entre ellas?

Ambas son formas de programar aplicaciones de manera muy intuitiva y donde no es necesario comenzar desde cero, sino que contamos con una serie de bloques con lógica ya programada, capaces de realizar acciones concretas, y a modo de puzzle, los combinamos de modo que cumplan el proceso que se quiere realizar. Así, simplemente reorganizando bloques lógicos y uniéndolos entre ellos es posible construir la aplicación sin necesidad de escribir ni una sola línea de código.

La principal diferencia entre "low code" y "no-code" reside en que mediante el desarrollo "no-code" no podemos añadir nuestro propio código para modificar los bloques funcionales, ni añadir lógica compleja nueva, es decir, no podemos personalizar la aplicación a nuestro gusto; por otra parte, en la modalidad "low-code" podemos incluir pequeños fragmentos de código hecho a medida para realizar lógica más compleja y ajustar las aplicaciones a lo requerido. En definitiva, ambas modalidades permiten desarrollar aplicaciones en un menor tiempo posible, dado que los bloques funcionales con los que generamos la aplicación ya están sumamente probados y simplemente hay que ensamblarlos de la manera que más nos convenga, pero la gran ventaja de las plataformas "low code" es que podemos perfilar la aplicación con personas sin conocimiento técnico, y acabar de personalizarla y añadir lógica y tareas complicadas mediante programadores expertos, ajustándonos así a los requerimientos deseados.

El hecho de poder abstraer código mediante bloques lógicos abre la puerta a que personas no técnicas puedan desarrollar y entender soluciones funcionales al completo, que por un lado favorece el alineamiento de IT con los objetivos empresariales y por otro lado, perfiles empresariales y ejecutivos, concededores del proceso de negocio, ven más cercana esta forma de desarrollo y se implican más en el diseño y la creación de las soluciones.



Al disolver parte de la complejidad del código fuente mediante bloques lógicos hace que podamos añadir automatismos e inteligencia artificial de modo que a partir de unos requerimientos, obtengamos incluso una primera versión de la aplicación automáticamente

Seguramente el lector ya se haya percatado de las múltiples ventajas que tiene desarrollar aplicaciones de esta manera tan simple, veamos alguna de ellas:

- Velocidad en el desarrollo. El tiempo que invertimos en disponer una nueva solución es mucho menor que el invertido en una aplicación hecha de la manera tradicional, no solo durante el proceso de desarrollo en sí, sino también durante el proceso de pruebas y mantenimientos.
- Menores recursos y menos especializados. Ya no es necesario tener gran cantidad de programadores expertos. En el caso del low-code, simplemente serán necesarios puntualmente para partes de aplicación que queramos realizar a medida y donde la abstracción de bloque no llegue por la complejidad del proceso.
- Mayor foco en el negocio. El hecho de no tener que centrarse en la codificación de las aplicaciones, permite poner más atención en la funcionalidad que en la implementación de esta. Además, al estar parte de la aplicación abstraída mediante los bloques de construcción, las personas conocedoras de los procesos de negocio y los modeladores de la solución tienen más fácil entender las necesidades de cada uno.

- Menor riesgo. Existe menor incertidumbre sobre el funcionamiento correcto el día de puesta en producción de la solución. Por otro lado, al tener menor tiempo de implementación, la inversión es menor y con ello el riesgo económico.
- Mayor retorno de la inversión. Dado que necesitamos menor número de programadores, menos especializados y para una misma funcionalidad se reduce el tiempo de desarrollo con respecto a una aplicación realizada del modo tradicional, el coste disminuirá considerablemente. Es decir, estaremos mejorando el retorno de la inversión.



Bajo estas premisas nace Dedalow, una plataforma low code donde, además de las bondades mencionadas sobre este tipo de desarrollo, se han incluido funcionalidades cognitivas, permitiendo a los modeladores avanzar aún más rápido en su trabajo.

Dedalow está pensada para cubrir el ciclo completo de la vida de una aplicación.

Dicha plataforma abarca desde la ideación y toma de requerimientos hasta los despliegues y pruebas automáticas en diferentes plataformas y tecnologías.

Por supuesto tampoco se ha descuidado el desarrollo e integración con soluciones empresariales específicas como SAP Cloud Platform o SAP S/4HANA entre otras, de modo que Dedalow pueda ser la herramienta de desarrollo estándar de soluciones empresariales, sin importar tecnología ni fabricantes implicados, evitando así la obsolescencia prematura de la solución y facilitando su mantenimiento al día.



**Diego Ezquerro**  
Presales Manager

**Vistex**  
Now it all adds up™  
Visítenos en [www.vistex.com](http://www.vistex.com)



# Precio y Competencia en Retail: Reflexiones de un Comprador

Recuerdo, hace muchos años, cruzar la sección de libros de la planta baja con destino al área contigua, donde estaban los discos. Recuerdo también sostener en la mano aquel cuadrado de plástico y sorprenderme al girarlo para ver el precio. Aquel bebé llevaba quince años sumergido en la piscina y seguía costando lo mismo que cuando se lanzó al agua a principios de los noventa.

¿Cómo es posible que no se haya actualizado el precio en más de una década (más allá de convertirlo a Euros en 2001)? ¿Quién compraba discos viejos a ese precio? ¿Llevaba ese disco en aquella estantería más de diez años sin que nadie lo comprase? Sobra decir que salí de allí con las manos vacías.

El mundo del retail ha ido cambiando rápidamente desde entonces, casi al mismo ritmo que lo ha ido haciendo el comportamiento y las costumbres de los consumidores.

Hace no tanto tiempo, entrábamos en la tienda con una idea más o menos aproximada de lo que necesitábamos y preguntábamos a los empleados, nos dejábamos aconsejar por ellos. Con la llegada de internet empezamos a buscar y comparar antes de ir a comprar y, cuando nos metieron internet dentro de los bolsillos, comenzamos a comparar directamente enfrente de los productos. El *Showrooming Effect* lo llamaron y, con él, llegó un nivel de competencia como nunca antes se había visto en retail. Entro, miro, comparo, decido y lo compro donde tenga un mejor precio. La competencia en precio como parte de la experiencia de usuario, en tu tienda.

Hoy en día, en los últimos coletazos de este convulso 2020, nos hemos acostumbrado a una experiencia de compra radicalmente distinta a la que se nos ofrecía hace apenas 15 años. Precios que cambian diariamente, promociones casi constantes, compras online, entregas al día siguiente, en el mismo día, en dos horas. El sector del retail se enfrenta a grandes retos y los diferentes actores deben adaptarse a ellos para poder salir victoriosos.

¿Cómo sobrevivir o, aún mejor, como triunfar en un entorno tan cambiante y competitivo? Durante los últimos diez años,

los márgenes del sector retail en conjunto han ido decreciendo consistentemente y la frecuencia de los cambios de precio ha ido aumentando a su vez. A principios de la década pasada, lo habitual era cambiar los precios de dos a cuatro veces al año. En la actualidad, muchas de las empresas del sector se acercan progresivamente a los cambios de precio diarios.

Es necesario, entonces, preguntarse si sus procesos y los sistemas que los sostienen son capaces de adaptarse a esta realidad. ¿Son capaces de reaccionar de forma ágil a los cambios de precios de sus competidores? Es más, ¿les permiten predecir las reacciones que sus propios cambios de precio tendrán en la competencia? ¿Son sus promociones rentables? ¿Son los fondos de sus proveedores suficientes para cubrir los costes de estas promociones? ¿Están los descuentos en determinados artículos canibalizando las ventas de productos con mayores márgenes? ¿Es capaz de compensar las caídas en margen con el incremento en ventas? En resumidas cuentas, ¿están sus precios y su estrategia de precios alineados con sus objetivos de ventas, cuota de mercado y margen?

Desde Vistex, creemos que podemos ayudar a las empresas del sector retail (y de otros sectores como Consumo, Distribución, Logística) a adaptar y mejorar sus procesos de gestión de precio para mantenerse a la cabeza en este entorno tan competitivo. Ya lo hemos hecho para muchos de las empresas más importantes de Europa.

Desde herramientas de gestión avanzada de precios, análisis de la elasticidad, canibalización y efecto Halo, optimización de precios y promociones pasando por la gestión de las relaciones con sus proveedores, rápeles y fondos, hasta las herramientas analíticas que le permiten tomar las decisiones correctas en cada momento.

Antes de terminar quería mencionar que me compré aquel disco hace un par de años (más de 25 años después de su lanzamiento) en el mismo retailer y a un precio muchísimo más reducido; y me lo trajeron a mi casa.

# linke

10 YEARS INNOVATING ON CLOUD

## Acelere su transformación digital migrando SAP a **Amazon Web Services**

*Aumente el rendimiento y la seguridad  
de sus sistemas optimizando recursos y costes*

**58**

Migraciones  
SAP a AWS

**72**

Certificaciones  
SAP y AWS

**1<sup>a</sup>**

Empresa española en  
obtener SAP Workload  
Competency de AWS

**+350**

Instancias de SAP  
gestionadas en AWS

**6**

Productos tecnológicos  
únicos que mejoran la  
integración de SAP en AWS

**+9**

Presencia en países  
de EMEA

**aws** partner  
network

Premier  
Consulting  
Partner

SAP Competency

Migration Competency

DevOps Competency

Public Sector Partner

Solution Provider

## Aproveche las ventajas de cloud para su empresa

[contact@linkeit.com](mailto:contact@linkeit.com)

[www.linkeit.com](http://www.linkeit.com)



SAP® Certified  
in DevOps

SAP® Certified  
in Hosting Operations

SAP® Certified  
in SAP HANA® Operations



**Ricardo Casanovas**  
CTO y Co-fundador de Linke



# Ocho tendencias cloud para impulsar una rápida recuperación

El equipo de Linke ha anticipado las tendencias cloud que marcarán 2021. Este será un año en el que esta tecnología va a tener un papel decisivo en la capacidad de respuesta de las empresas ante la pandemia y en recuperar el pulso de su actividad.

Los especialistas de la compañía española, cuyo core de negocio es el despliegue y la migración de sistemas SAP a la plataforma pública de Amazon Web Services (AWS), ha identificado las tendencias cloud que contribuirán a que las empresas superen la crisis generada por el Covid-19.

Su Chief Technology Officer, Ricardo Casanovas, subraya que "el modelo cloud ha sido fundamental durante la primera ola de la pandemia para poder desplegar rápidamente soluciones que permitían las operaciones de las empresas, desde sistemas que facilitan el trabajo a distancia y la colaboración, a redes privadas virtuales o incluso 'contact centers' virtuales. Ahora, una vez que la evolución digital se ha acelerado, creemos que la tecnología en la nube va a ser aún más relevante en el futuro".

Del análisis se desprende que el próximo año va a ser un punto de inflexión para cloud, con proyectos críticos para las estrategias de las empresas, que se concentrarán en torno a las siguientes tendencias:

- Aumento generalizado de la demanda de infraestructura en la nube en todos los ámbitos:** la transición a cloud se está acelerando porque permite adaptar con rapidez los modelos de negocio a los nuevos hábitos de consumo, patrones de comportamiento y las nuevas formas de trabajar, de relacionarse, comunicarse, etc. El hardware, el software y los servicios en todos los entornos en la nube (pública, privada, híbrida, multicloud y edge) van a experimentar una elevada demanda, sentando las bases para que pronto se imponga frente a la informática tradicional. Además, con el despliegue de 5G, se abre la posibilidad de desplegar la infraestructura allá donde sea necesaria, en dispositivos, en las instalaciones del cliente o en la nube e, independientemente de donde esté, se gestionará de forma homogénea con herramientas y procedimientos nativos en cloud.
- Todo como Servicio (XaaS).** En línea con lo anterior y teniendo como base el pago por uso en función del consumo de este modelo, las empresas avanzarán hacia un modelo XaaS desde el que todos los servicios tecnológicos se pueden ofrecer desde la nube, para conseguir más escalabilidad, flexibilidad y rapidez en los tiempos de entrega de los servicios digitales a la organización.
- Más migraciones de sistemas críticos.** Fruto de las lecciones aprendidas de la pandemia en la que las infraestructuras on-premise evidenciaron su incapacidad para responder con agilidad a las necesidades de operación, las empresas van a impulsar el traslado de sus sistemas más críticos a la nube. En este sentido, en 2021 más empresas tomarán la decisión de migrar sus sistemas de gestión y centros de datos a este modelo.
- Optimización de las operaciones en la nube.** Aquellas empresas que ya han trasladado sus infraestructuras y sistemas a cloud, querrán avanzar al siguiente nivel para aprovechar las inversiones realizadas en este ámbito. La idea es, según

"El modelo cloud ha sido fundamental durante la primera ola de la pandemia para poder desplegar rápidamente soluciones"

los expertos de esta firma, alinear el gasto con los objetivos de negocio, sacando partido a la agilidad, los servicios y la innovación que proporciona esta tecnología.

- **Nuevas áreas de inversión.** También aumentarán los despliegues en algunos nuevos ámbitos de inversión, como la migración de los contact centers, área en la que la nube aporta mucha innovación. Es un momento en el que es necesario reforzar los servicios de atención al cliente con estrategias omnicanal para estar más cerca de ellos y aprovechar los canales de comunicación, tanto los tradicionales, como el teléfono, como los digitales (web, chat, redes sociales, chatbots, etc.).
- **Automatización e integración.** Ahora que muchas compañías han llevado sus aplicaciones y sistemas a cloud, consideran fundamental poder automatizarlos para eliminar tareas rutinarias para los departamentos de tecnología. También será fundamental ahora que se han impuesto los modelos multicloud e híbridos integrar los diferentes entornos de nube para que las empresas puedan mover las cargas de trabajo al escenario que más les convenga en todo momento para sacar un valor real de sus inversiones en cloud.



- **Soporte para la innovación.** Las organizaciones que quieren impulsar la innovación lanzando nuevos servicios digitales, verán en esta tecnología la base para hacerlo, ya que permite aprovechar el potencial de soluciones de big data y analítica o de la inteligencia artificial y soluciones de aprendizaje automático. Linke piensa que en 2021 se empezarán a ver aplicaciones prácticas y aplicables a escenarios cotidianos en las empresas y que, especialmente, pasaremos de hablar de tecnologías que permiten hacer machine learning a ver cada vez más aplicaciones que existen gracias a esta tecnología.
- **Ciberseguridad, prioridad para que el modelo avance.** No se puede obviar la preocupación empresarial en torno a la seguridad, fruto del aumento y la severidad de los ataques, lo que obliga a prestar más atención a esta cuestión con una respuesta contundente de la industria, a través de alianzas, iniciativas de formación, y cerrando posibles puertas al cibercrimen. Desde la perspectiva de la tecnológica, las empresas y sus partners de TI deben evitar errores de configuración y accesos no autorizados que son, a día de hoy, las principales amenazas identificadas por los clientes.



## Linke consolida su práctica SAP

La compañía se ha convertido en Gold Partner de SAP, máxima categoría del programa Partner Edge de la compañía, que confirma el nivel de servicio que sus consultores realizan en las implementaciones llevadas a cabo dentro de la práctica SAP.

Linke entró a formar parte a principios de año de Partner Edge como partner Silver, al conseguir tres certificaciones que avalan sus capacidades como proveedor de servicios gestionados SAP y SAP HANA en cloud, así como su conocimiento y recursos para aplicar metodología DevOps para desarrollar y operar soluciones en la nube. Ahora está en el

nivel Gold, tras haber demostrado sus buenas prácticas y habilidades en la implementación exitosa de las soluciones del proveedor como, por ejemplo, SAP S/4HANA, SAP on HANA, SAP BW on HANA, SAP Portal, SAP Lumira, SAP GRC, SAP BusinessObjects o SAP NetWeaver Process Integration (PI) y, por supuesto, las migraciones de sistemas SAP a la nube de AWS.

Desde su fundación hace diez años, la compañía ha tenido claro que su fortaleza en el mercado se asienta por su elevada especialización en cloud, área en la que es Premier Partner de Amazon Web Services (AWS) y SAP.



**Sebastián Martínez**  
Sales Director SAP – SUSE Iberia



# El valor del software en la infraestructura de SAP

La elección del software de infraestructura también aporta valor al negocio al permitir que las aplicaciones puedan mostrar todo su potencial. Un ejemplo claro es el software de SUSE en los entornos de SAP

Durante mi experiencia en SUSE muchas conversaciones sobre tecnología giran sobre el valor que aporta al negocio.

A la hora de elegir una aplicación, se tiene en cuenta el valor que ésta provee al negocio, y éste se mide en cómo ayuda a conseguir sus objetivos. En cambio, tradicionalmente la infraestructura necesaria para implantarla siempre se ha considerado algo secundario y no se ha priorizado en su elección el valor que puede proveer.

Sin embargo, a día de hoy, las aplicaciones de negocio necesitan estar disponibles el 100% del tiempo. Vivimos en un mundo globalizado en el que no hay horarios y se exige estar en contacto con el cliente y los proveedores, con la capacidad de analizar las respuestas e interacciones en tiempo real para adaptarnos a la demanda. Con SAP, tenemos aplicaciones para controlar las líneas de producción, la facturación, el stock,

tiendas online 24x7 o aplicaciones asociadas al producto. Y en un mundo en el que se compra online, que una aplicación no esté disponible se refleja en una reducción de resultados, ya que la competencia está a un “click” de distancia. Se consiguen cosas como la reducción de stock y sus costes derivados gracias al análisis y predicción de la demanda, que nos permite interactuar con nuestros proveedores en tiempo real, antes incluso de que se necesiten los componentes. Y los resultados están directamente relacionados con lo que hacemos con nuestros datos.

Pero las aplicaciones no solo controlan nuestras fábricas, sino todo tipo de entornos, como transportes u hospitales, abriendo un inmenso abanico de posibilidades, como trazar el origen de las mercancías, alimentos o medicamentos, y proveer instantáneamente esa información, aportando valor y protegiendo a nuestros clientes.

Y por ello la infraestructura aporta valor, ya que es la infraestructura, o “Digital Core”, la que va a permitir trabajar sin interrupciones a nuestra plataforma, minimizando las paradas tanto planeadas como no planeadas, mientras provee la elasticidad y la flexibilidad que necesita para conseguir adaptarse a la demanda.

La base de esta infraestructura es un software diseñado específicamente para ejecutar SAP que elimine los tiempos de parada y reduzca el coste operacional, mientras ofrece en una plataforma, con independencia del lugar en el que se despliegue, la resiliencia, flexibilidad, elasticidad y escalabilidad que requiere este nuevo mundo. Y el software de SUSE garantiza a las organizaciones el futuro de su inversión, dotando de la capacidad de despliegue de la plataforma SAP sobre cualquier entorno con



"Desde reducir el tiempo de puesta en marcha, simplificando el despliegue con la automatización y los asistentes de instalación hasta acelerar cualquier intervención con herramientas de gestión incorporadas"

independencia del hardware físico, virtual o de nube en el que se ejecute y sin tener que renunciar a ninguna característica.

Por esta razón SUSE es la plataforma usada y recomendada por SAP, además de ser la preferida por los clientes ya que es líder en el mercado SAP, desde las grandes implantaciones S4/HANA a los más pequeños SAP Business One.

Las características únicas de SUSE para la infraestructura de SAP permite a las organizaciones:

- Reducir y eliminar las paradas planeadas, lo que no solo permite tener una disponibilidad mayor de los sistemas, sino que además reduce significativamente el coste de las operaciones. Las ventanas de mantenimiento para parchear los sistemas, tanto el sistema operativo como el kernel de SAP pueden durar varias horas debido al tiempo de reinicio de las grandes bases de datos en memoria como HANA.

Características como la integración de la solución SUSE de alta disponibilidad con las aplicaciones de SAP, lo que, a modo de ejemplo, permite implementar la funcionalidad "rolling kernel switch" para actualizar sin pérdida de servicio el kernel de SAP ABAP.

Además, permite reducir e incluso eliminar los reinicios asociados al parcheo de las vulnerabilidades de los sistemas, con tecnologías como SUSE Linux Enterprise Server Live Patching que permite corregir las vulnerabilidades sin reiniciar.

- Eliminar las paradas no planeadas. Con tecnologías de alta disponibilidad integradas, SUSE permite garantizar la disponibilidad de los sistemas SAP y la continuidad del servicio, incluso en caso de caída de un servidor.

Pero no solo se trata de que el clúster funciona en caso de incidencia, sino que SUSE aporta valor para evitar estas caídas antes de que sucedan. Las intervenciones e instalaciones manuales de los sistemas con el tiempo son el origen de muchas de las incidencias, por ello

SUSE provee características de automatización de la instalación de la plataforma SAP en alta disponibilidad. Esta automatización incluye desde el despliegue de la infraestructura en la nube con Terraform, a la instalación del propio software SAP, incluyendo HANA y S/HANA, los servidores de aplicaciones SAP Netweaver y las instancias centrales, todos ellos con configuraciones de cluster. Además, SUSE provee herramientas como SAPtune para la verificación y aplicación de las notas de SAP y asistentes para la instalación y configuración de los diferentes aspectos de la plataforma, sin olvidar otras causas de incidencias con características exclusivas de seguridad, como Firewalls específicos para HANA, o características que permiten asegurar el rendimiento los sistemas como la protección de la memoria de las cargas de trabajo.

Otro problema al que se enfrentan las organizaciones es reducir los costes de operación de los entornos SAP, y las soluciones de SUSE lo facilitan. Desde reducir el tiempo de puesta en marcha, simplificando el despliegue con la automatización y los asistentes de instalación hasta acelerar cualquier intervención con herramientas de gestión incorporadas, que aportan confianza a la hora de desplegar y operar la plataforma, garantizando la homogeneidad y soportabilidad de la misma. De esta forma, como se ha comentado anteriormente, se minimizan o incluso eliminan las ventanas de mantenimiento. Además, desde SUSE ayudamos a modernizar la plataforma proveyendo constantemente nuevas características diseñadas por y para SAP, como las nuevas capacidades de monitorización y la integración con la herramienta de gestión centralizada SUSE Manager. Todo ello hace que también sea el software de SUSE el preferido por los partners para la implantación de SAP.

Como resumen, el objetivo de cualquier organización al elegir una plataforma de SAP con SUSE es simplificar las operaciones, modernizar los sistemas y acelerar la adopción de las nuevas plataformas, evitando las paradas, incrementando así la capacidad de aportar valor al negocio de las aplicaciones SAP.

Por eso en SUSE creemos firmemente que la infraestructura aporta valor al negocio.





**Alejandra Garitonandía**  
Business Development Manager - Life Sciences

**Vistex**  
Now it all adds up™  
Visitenos en [www.vistex.com](http://www.vistex.com)



# La importancia de la visión 360° de las condiciones de Precio en la Industria Farmacéutica

Recientemente me preguntaban cuál es la característica principal de la industria farmacéutica y mi respuesta no es otra que la necesidad de visión global. No cabe duda de que en un entorno de precios regulados y donde uno de los principales “clientes” de las farmacéuticas en general es el sector público y donde el gasto en sanidad es uno de los que todo gobierno quiere controlar, la visión global de los precios es clave para cualquier empresa del sector. ¿A qué me refiero? ¿Recordáis la crisis del 2018? A raíz de ésta nos llegaron varias reformas como el descuento obligatorio del **RDL 8/2010**. Bajo un compendio de regulaciones llamadas “medidas extraordinarias para la reducción del déficit público” se incluía un “descuento” obligatorio del 7,5% sobre el precio de todos los medicamentos no genéricos y no incluidos en el precio de referencia –también los hospitalarios– compartido por la industria, los mayoristas y las farmacias. Para los medicamentos huérfanos quedó en el 4% y un 15% para productos de marca con 10 años en el mercado sin competencia, excepto si tenían protección de patentes. Para hacerlo todo un poco más entretenido, la aplicación era diferente según el canal de venta: para venta directa se aplicaba directamente en la factura pero para distribuidores se calculaba fuera factura. El RDL 16/2012 modifica la “aportación” según el volumen de ventas establecida en la LM 2006.

Cuando surgió este RDL 8/2010 trabajaba en un laboratorio farmacéutico y aún recuerdo la reunión con el CFO de la empresa que me preguntaba cómo gestionarlo. Lo que complicaba todo era que ese descuento obligatorio tomaba como base el precio de compra y aquí es donde está la complejidad de todo. **¿Qué es el precio de compra?** Aquí es cuando me di cuenta de la importancia de tener una visión global. El precio de compra es el PVL menos cualquier otro descuento establecido por contrato por ejemplo de una licitación y a éste es el que hay que aplicar el porcentaje del RDL. Para hacer la historia corta, en aquel momento nos encontramos con la imposibilidad de identificar entre todos los descuentos del sistema el origen de ellos para poder determinar

la base de RDL para cada cliente y producto. Os preguntaréis que acabó pasando. En esos momentos decidimos ir a máximos y, ante la duda, aplicar mayor descuento del que hubiese tocado y coger en muchos casos como base el PVL en lugar del precio de compra. Simplemente eran muchos datos por analizar y muy poco tiempo para realizar todos los cambios. Este caso que podría parecer anecdótico he constatado con otras farmacéuticas que casi todos optamos por lo mismo.

Esta situación en las farmacéuticas se ha ido agravando con el tiempo. ¿Os suenan los cambios de contratos cuando el RDL 8/2010 o el precio de lista cambia para mantener el mismo precio neto de compra? Muchos contratos con los hospitales se continuaban negociando por neto y cuando el RDL o el precio lista cambia, que ya sabéis que cambia, al menos varias veces al año y casualmente casi siempre coincidiendo en periodos de vacaciones, entonces hay que revisar contratos y ver que ajuste realizar para mantener el mismo neto. ¿Suena tedioso no? Mirando un poco la bola de cristal, el futuro próximo ante esta “nueva crisis” que el COVID ha generado, no creo que tardemos mucho en ver nuevas regulaciones parecidas a las que vimos tras la crisis de 2018 con el fin de controlar el gasto.

De aquí la importancia de tener visión global y control del transaccional. Tomar control del Gross-to-Net y que, ante cambios de precios, RDL 8/2010 o cualquier futuro nuevo descuento; se pueda identificar fácilmente cual es el precio de compra, el impacto de este cambio y aplicarlo de la manera más eficiente para evitar ir a máximos y dar más de lo que toca ante la imposibilidad de poder ir a más detalle.

Desde **Vistex** somos conscientes tanto de los cambios manuales que todo este proceso conlleva como de las grandes pérdidas en los ingresos que puede representar para las empresas y tenemos una solución que permite no solo gestionar todos los contratos sino de manera automática recalcular las condiciones de los contratos (incluyendo concursos) cuando el RDL 8/2010 o el precio de venta cambia.

# Acceso bidireccional a los datos MS Excel $\rightleftarrows$ SAP

Cálculo de costes basado en drivers

Presupuestación

Ingeniería de procesos

Informes

COPA

Planificación

Cuenta de resultados

Dependiente de actividad

Cálculos detallados

Cálculo de inversión y amortización



**Ignacio Saravia Vitolo**  
Sales Manager

## Volver al estándar

Pensemos en el trabajo de un redactor jefe de una revista o un diario. ¿Podríamos decir que su trabajo consiste en vender papel o tinta? Por supuesto que no. Claro, trabaja con papel y tinta todos los días, pero su ventaja competitiva se da por el hecho de que tiene un know-how de enlace que le permite utilizar la tinta y el papel para crear valor. Del mismo modo en que el trabajo de un redactor jefe de una editorial no puede ser definido como vendedor de tinta y papel periódico, tampoco puede compararse a un proveedor de software de integración de vender aquellas soluciones que pretende integrar.

Permitámonos reemplazar el papel por SAP y la tinta por Excel y estamos hablando de Kern AG.

Sí, tenemos un excelente conocimiento de SAP, desde la aplicación a la personalización y las tablas hasta las profundidades de los programas ABAP. Si, también tenemos un gran conocimiento de Excel, desde sus funciones y formulas hasta la creación de programas poderosos.

Sin embargo, al igual que el escritor que integra la tinta en el papel para crear algo superior, en Kern AG tenemos el Know-How para integrar estas dos poderosas aplicaciones como lo son SAP y Excel para ofrecer al usuario una experiencia única y superadora que permita al usuario de SAP acceder a lo mejor de ambos mundos.

Ahora, ¿Es Excel parte del estándar SAP? Por supuesto, siempre que Excel se utiliza como una interfaz integral dentro de SAP. Justamente porque no pasa nada fuera, sino que todo ocurre dentro del sistema SAP: Autorizaciones y datos, transacciones y procesos.

Eso es lo fascinante, incluso me atrevería a decir que lo que hace tan gratificante nuestro trabajo. Por el hecho de estar integrado en SAP es que nunca hay competencia entre SAP y Excel, sino que siempre hay cooperación; nunca hay subprocesos aquí y subprocesos allá, sino que siempre hay un proceso global, y todo ello dentro de SAP.

### ¿CÓMO SE INTEGRA LA APLICACIÓN BÁSICA DE EXCEL PARA SAP EN EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES PARA GARANTIZAR LA CAPACIDAD DE LIBERACIÓN, EL CONCEPTO DE AUTORIZACIÓN Y LA TRAZABILIDAD?

Nuestra aplicación Allevo está totalmente integrada en SAP. Por eso, todas las transacciones comerciales, autorizaciones y datos, procesos y contabilizaciones siempre tienen lugar dentro de SAP, garantizadas y exclusivamente conformes con SAP.

Durante los últimos 20 años, nos hemos asegurado que cada vez sean más los procesos que estén integrados en SAP. En estos 20 años, hemos trabajado cada día para asegurar que los clientes traigan a sus empleados al mundo de SAP, demostrando que esto no solo es posible, sino que aporta grandes beneficios para la organización. Esto está demostrado por los clientes de SAP de todos los tamaños y sectores en todo el mundo, incluyendo España.





A medida que los procesos integrados en SAP sigan en aumento más importante será contar con una interfaz amigable, dinámica y por sobre todo conocida por todos para lograr integrar todos los procesos en SAP de una forma eficiente y sin desfases, en tiempo o calidad de los datos.

### DEBATE SOBRE USO INDIRECTO

Cada complemento de SAP desencadena invariablemente la discusión acerca del uso indebido o indirecto de las licencias SAP. La discusión está en curso en este momento y en Kern AG no le escapamos al debate. El uso de un programa ABAP que no se origine en el propio SAP conduce necesariamente a un uso indirecto. Ningún programa Z propio del cliente o de un tercero puede escapar a este destino, por lo que no tiene mucho sentido discutir sobre si existe o no uso indirecto.

Sin embargo, vale la pena hablar de si el uso indirecto está sujeto a un cargo o no. Más allá de los temas especializados y objetivamente complicados como el derecho de autor, el derecho de la competencia, el derecho antimonopolio, etc., me gustaría identificar una primera buena aproximación en tres criterios de filtro para determinar si existe un uso indirecto imputable o no imputable:

- Los usuarios ¿se convierten en usuarios de SAP o siguen siendo usuarios de SAP?
- Para el uso indirecto, ¿se utilizan las autorizaciones SAP para las que el cliente ya ha pagado correctamente?
- ¿Hay efecto embudo (muchos usuarios, condensados a unos pocos usuarios de SAP)?

Apenas unos pasos más allá de estos criterios, es probable que sea muy complicado y costoso determinar si existe o no un uso indirecto imputable.

Como proveedor de una aplicación de terceros, debería en teoría abogar por un precio de uso de cero, por mero interés



financiero. Sin embargo, respeto el enorme rendimiento de la infraestructura que SAP proporciona: autorizaciones, organización clara de los datos, factores de seguridad fiables (actualizaciones de la versión, BAPI, sistema de transporte, etc.). Nosotros los terceros consumimos esta infraestructura; facilita la vida de nuestros desarrolladores y sólo tenemos que pagar costos de adaptación comparativamente bajos. Este es un servicio de SAP que aprecio y por un servicio que aprecio, estoy dispuesto a pagar un precio. Creo que es justo, porque mis clientes a su vez recompensan mi contribución al valor añadido que logran con nuestra aplicación.

Por lo tanto, SAP y sus socios - al menos así es como los llaman los terceros - deberían negociar el precio del uso indirecto.

Así como los terceros se han beneficiado y siguen beneficiándose de los servicios de infraestructura de SAP, SAP ha ganado con los terceros porque han estado sirviendo campos y cerrando brechas durante décadas que habrían sido demasiado costosas para el propio SAP. No hay duda de que ambas partes se han beneficiado mutuamente.

En resumen, con razón y sentido de la proporción, apreciación y respeto, una solución pacífica y mutuamente beneficiosa para las tres partes (SAP, clientes, proveedores de aplicaciones) debería ser posible.



**Javier Torrijos Pérez**  
Director AM SAP en INETUM



# Adaptarse a la nueva realidad exige afrontar nuevos retos... que pueden suponer nuevas oportunidades

**Hablemos por un momento sobre la situación actual. Estos nuevos tiempos que todos estamos viviendo han venido acompañados de nuevos desafíos que afrontar. Nos hemos visto obligados a quedarnos en casa, lo que ha hecho las cosas aún más difíciles.**

Hemos tenido que explorar un nuevo territorio: **¿cómo trabajar desde casa y seguir siendo productivos? ¿Cómo mantener a los equipos enfocados y seguir entregando los proyectos a tiempo, a pesar de la situación?**

No todos teníamos experiencia teletrabajando. Los equipos estaban acostumbrados a trabajar mayoritariamente desde sus oficinas, donde podían comunicarse entre ellos de forma directa e inmediata, requerir información, recibir feedback inmediato sobre los objetivos esperados para el próximo día, para la próxima semana, para el próximo mes...

Adicionalmente, la necesidad de implementar cambios en los sistemas de gestión se ha acelerado exponencialmente. La nueva situación ha provocado que las empresas tengan que adaptar sus sistemas de gestión para adecuarlos a las nuevas necesidades originadas por la nueva realidad y con una presión cada vez mayor en cuanto a los plazos para poder implementarlos.

No todas las compañías han afrontado esta nueva situación desde la misma posición de partida. Aquellas empresas que contaban con un modelo externalizado de sus aplicaciones SAP adecuada han podido abordar todos estos retos con unas ciertas ventajas:

- 1. Eficiencia y Ahorro.** El ahorro en coste y tiempo sigue siendo uno de los objetivos prioritarios de las compañías que deciden externalizar parte de sus operaciones SAP y, por ello, apostamos por un modelo de costes muy ajustado y de pago por uso. Nuestros clientes han podido utilizar este ahorro de tiempo y costes para focalizar los esfuerzos en su actividad principal u otros servicios de mayor valor añadido para la compañía.
- 2. Cambio del alcance de los servicios externalizados.** Se está produciendo un cambio en el tipo de actividad externalizada

y, por tanto, de las relaciones entre clientes y proveedores de servicios de mantenimiento de aplicaciones SAP. En el pasado, fundamentalmente, se externalizaban actividades no esenciales pero, en la actualidad, algunas empresas empiezan a externalizar una parte de su Core business, sin llegar en ningún caso a la cesión de la dirección estratégica de la compañía. Bajo el modelo de servicios de INETUM, antes IECISA, nuestros clientes han podido acceder más ágilmente a un alto grado de especialización que las adaptaciones a la nueva realidad ha requerido.

- 3. Externalización basada en Innovación.** Las empresas están midiendo la capacidad de innovación de sus colaboradores de Outsourcing como criterio en la toma de decisión de externalizar o no servicios de mantenimiento de aplicaciones SAP con uno u otro proveedor. Los proveedores de Outsourcing SAP nos vemos obligados a ofrecer valor más allá de la reducción de costes y, desde INETUM, hacemos una clara apuesta desde nuestra Red de Centros de Innovación (como laboratorios de I+D) para crear nuevas oportunidades y aumentar la satisfacción de nuestros clientes, desde los cuáles hemos sido capaces de mantener un flujo continuo de innovación hacia ellos.
- 4. Automatización de Procesos.** Con el propósito principal de buscar el aumento en productividad, por ejemplo, son tendencia los llamados asistentes virtuales o chatbots. Desde INETUM hemos sido capaces de integrar de manera eficaz este tipo de procesos automatizados dentro de los servicios de mantenimiento de aplicaciones SAP que prestamos a nuestros clientes.
- 5. Gestión del Talento Personalizado.** Las empresas necesitan incorporar perfiles técnicos muy específicos con habilidades transversales y otro tipo de soft skills. Acudir al mercado directamente en busca de este talento supone una tarea laboriosa y



# Hoy es el comienzo de una nueva era digital

## IECISA y Gfi ahora son Inetum

Inetum es una compañía de servicios ágil que proporciona servicios y soluciones digitales y un grupo global que ayuda a compañías e instituciones a aprovechar al máximo el flow digital. En un contexto de continuo movimiento, en el que las necesidades y los usos se reinventan constantemente, Inetum se compromete con todos esos actores a innovar, seguir adaptándose y mantenerse a la vanguardia.

Con su perfil multi-experto, Inetum ofrece a sus clientes una combinación única de proximidad, organización sectorial y soluciones de calidad industrial. Presente en más de 26 países, el Grupo tiene cerca de 27.000 empleados y en 2019 generó unos ingresos de 2.300 millones de euros (pro forma).

[inetum.world/es](https://inetum.world/es)

**inetum**   
Positive digital flow

compleja para las empresas. Desde INETUM con un modelo de formación intensiva y continua hacemos, para nuestros clientes, que esta tarea resulte para ellos eficaz y sencilla.

**6. Flexibilidad.** Las compañías necesitan, ahora más que nunca, que los servicios de mantenimiento de aplicaciones SAP sean flexibles, en un sentido amplio. Los contratos deben ser gestionados y firmados para que puedan ser actualizados desde el primer día, permitiendo una adaptación continua a las necesidades del cliente. Desde INETUM hemos avanzado con nuestros clientes hacia contratos ágiles y basados en resultados en lugar del modelo de “línea base” tradicional.

En este sentido, hoy me gustaría presentaros los servicios de **SAP Application Management Services** de INETUM que son clave en el **gobierno y transformación tecnológica** de tu organización y explicaros cómo podemos ayudaros a recorrer este camino.

En INETUM contamos con las más altas capacidades de servicios de gestión de aplicaciones SAP y compartimos la visión de futuro de nuestros clientes en la **externalización de servicios clave**, siempre a través de un **modelo competitivo, innovador y flexible**, que se adapta a cualquier necesidad y que **ahorra esfuerzo y costes**.

Disponemos de un catálogo de servicios complementarios entre sí, que nos permiten ofrecer un modelo integral y global para la gestión completa de tus sistemas SAP:

- **SAP Application Management Services:** Servicios de mantenimiento y soporte funcional de aplicaciones SAP basados en modelos flexibles y con alcance de todas las tecnologías SAP.
- **SAP Development Factory:** Línea de servicio dedicada exclusivamente al desarrollo de software SAP, con factorías especializadas en España, Portugal, Brasil, México y Singapur.
- **SAP Testing Center:** Servicios de testing SAP bajo modelos industrializados y automatizados con enfoque end-to-end de la gestión de pruebas SAP.
- **SAP Basis:** Administración y soporte SAP BASIS, incluyendo servicio de monitorización 24x7.

- **SAP Software&Maintenance Licensing:** Somos VAR SAP. Gestión y mantenimiento de licencias SAP. 1º y 2º Nivel de soporte.
- **SAP Solutions Center:** Centros de innovación dedicados al paquetizado de desarrollos SAP con foco en la estandarización de procesos y la creación de aceleradores.

## Los beneficios del modelo son claros, pero ¿por qué con INETUM?

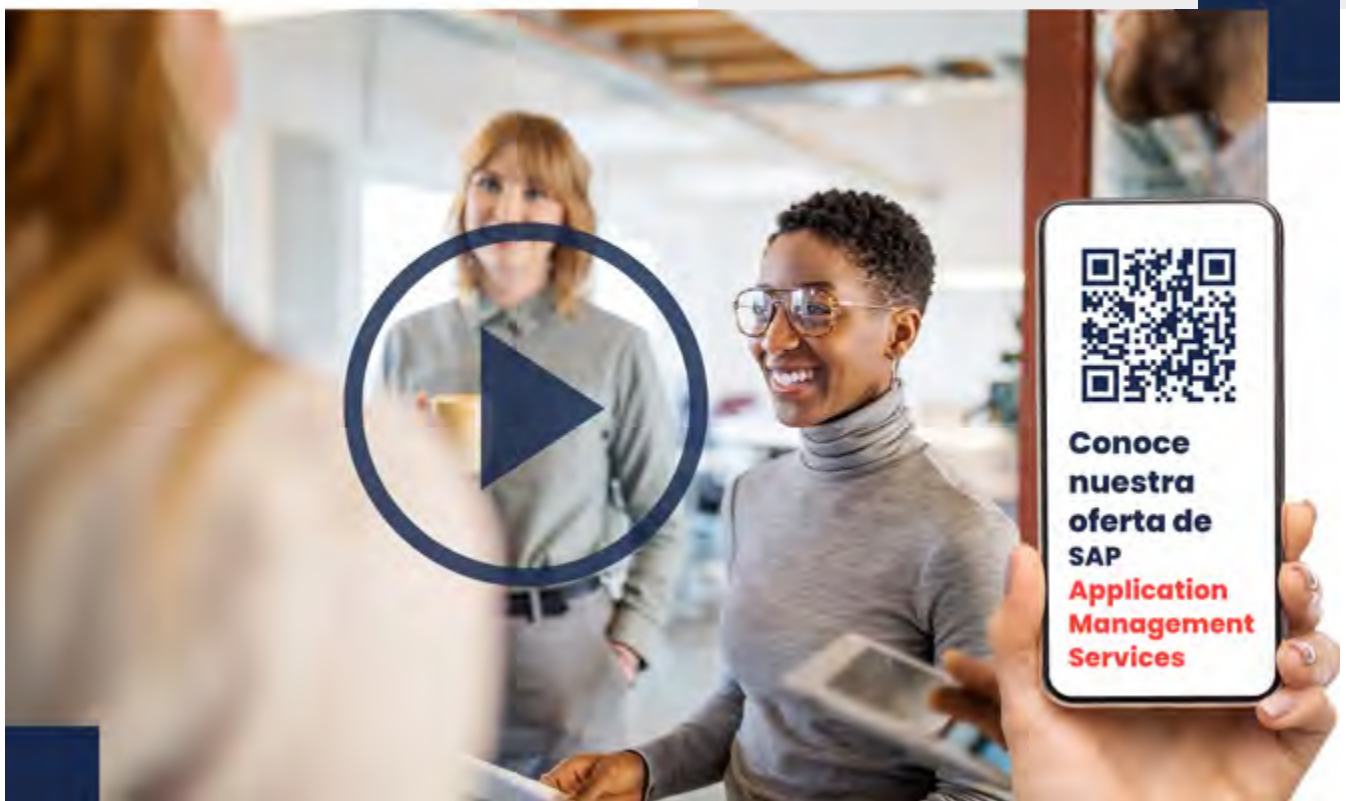
En primer lugar, **somos expertos** en mantenimiento y soporte de tecnología SAP, avalados por el máximo nivel de certificaciones por parte del fabricante en este ámbito.

En segundo lugar, porque **nos centramos en el cliente**, ofreciéndole flexibilidad y cercanía. Combinamos las ventajas de la proximidad y conocimiento del entorno local con la fuerza de una compañía global.

Porque contamos con **15 centros de servicio**, equipo y experiencia en todo el mundo:

- Presencia en 4 continentes y 26 países que nos permite realizar servicios follow the sun.
- 2.300 Recursos SAP, de los cuáles más de 400 especializados en servicios de AM.
- Más de 300 clientes activos bajo este modelo.

...Y por supuesto, porque conocemos las particularidades de tu negocio, nos adaptamos constantemente a tu realidad y porque cumplimos tus expectativas día tras día.





**Planifica la migración a  
S/4HANA**

**Conecta con el ERP del futuro**


**Julio de Miguel**

Director de Negocio de i3s de S/4HANA  
Experto en la modelización de procesos de migración y upgrade de sistemas SAP



# Claves para la necesaria adopción de S/4HANA

Desde hace ya unos años tenemos fecha de ‘defunción’ del querido SAP ERP. Como si de un enfermo terminal se tratara, SAP ha marcado ya la fecha en la que el ERP va a dejar de existir, y aunque hemos tenido alguna que otra prórroga, la fecha final de 2027 en soporte normal, y de 2029 en soporte extendido con coste adicional, debemos ir considerando cuál va a ser nuestro camino de migración hacia la siguiente evolución de producto, denominada SAP S/4HANA Enterprise Management, S/4HANA para los amigos y conocidos.

Esta transición es un cambio radical en la forma de pensar de SAP, ya que se eliminan algunas de las características principales que tenían los productos de SAP, como la universalidad técnica (SAP era capaz de trabajar indistintamente con cualquier combinación de sistema operativo y base de datos), lo cual origina que las nuevas versiones sean capaces de aprovechar en mayor medida las características de la base de datos (HANA) al poder usar todo su potencial y no estar restringido a las características más comunes y compatibles con todas las bases de datos, potenciando de forma espectacular el rendimiento a la hora de procesar grandes cantidades de datos, debido al procesamiento in-memory de la plataforma.

La interface de usuario, el querido SAPGUI que tantas controversias generaba, que a nadie gustaba pero que no podíamos pasar sin él, deja paso a entornos web más modernos y amigables, basados en Fiori y que permiten una mejor experiencia de usuario. Las pantallas de interacción son ahora de tipo “responsive” de forma que tenemos la misma experiencia de usuario con independencia del dispositivo que usemos -tablet, ordenador o móvil- y del tamaño de su pantalla. Para ello hay un enorme esfuerzo, tanto de SAP como de partners como I3S, por llevar el negocio a cualquier tipo de dispositivo, facilitando la interacción tanto de personal interno, como de nuestros clientes y proveedores con nuestro sistema.

Y la temida Simplification List, con todas aquellas funcionalidades que pueden verse afectadas en el cambio y que nos pueden dar lugar a que cuando nos planteemos hacer el cambio a S/4HANA, nos echemos a temblar sin remisión. Al final el viaje no es tan doloroso como pueda parecer al principio, gracias a herramientas como el

SAP S/4HANA Readiness Check que nos dirige de forma directa a aquellas actividades que es preciso acometer para llevar a cabo con éxito la transición

¿Y qué decir del Greenfield y el Brownfield? ¿Empiezo de cero o migro lo que tengo? Bluefield quizás? Son aspectos que al final nos influyen en nuestra decisión de migración y que originan un cierto respeto a todo el proceso. La decisión de si quiero aprovechar y migrar lo que tengo (brownfield), tirar todo y volver a empezar (greenfield) o aprovechar ciertas partes y reimplantar otras (bluefield) no siempre es fácil de tomar en función de la casuística de nuestra empresa.

Por otro lado, parece que 2027 queda lejos, y que no nos va a tocar tan pronto. Pero el tiempo avanza de manera inexorable. Desde 2016, cuando se anunció la muerte del ERP, a hoy han pasado cuatro años, y parece que fue ayer, y el reloj sigue su cuenta.





### PLANIFICAR LAS ACCIONES

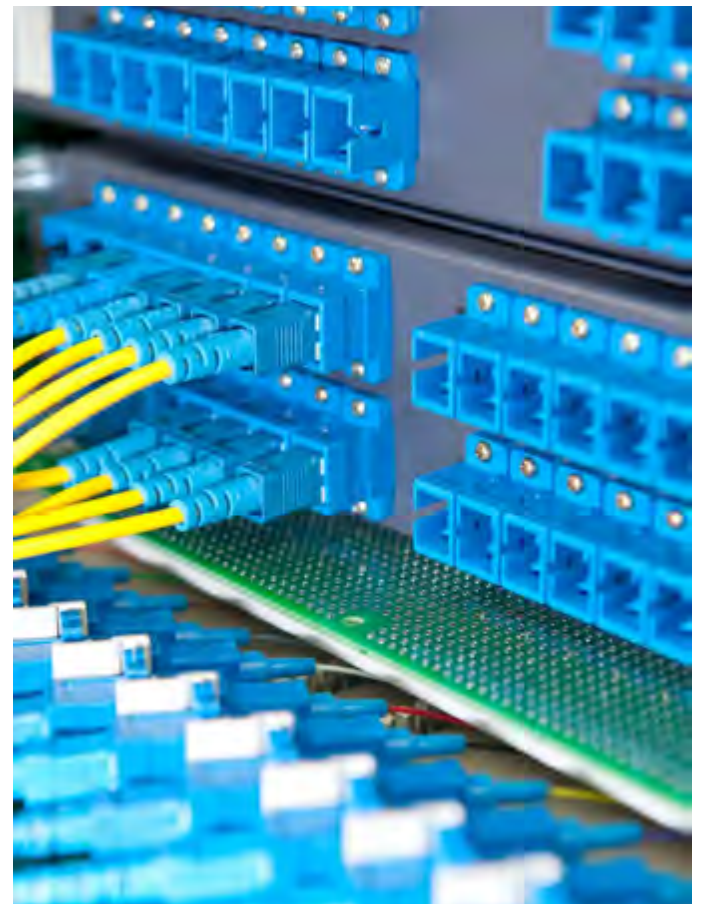
Son múltiples las acciones que se pueden acometer y planificar de aquí a 2027. Aunque es factible y poco recomendable hacer un big bang y adaptar todas las recomendaciones previas y migrar todo a la vez, lo suyo es ir planificando las acciones. Para ello la mejor acción sería realizar un estudio de los procesos que van a ser afectados y un plan para mitigar dicha afectación. Todos conocemos que los clientes, proveedores y empleados se van a tratar de otra manera, a través de la función de Business Partners. Un ejemplo de acciones que podemos hacer sería precisamente ese, adecuar nuestro sistema ERP desde ya para trabajar con Business Partners y una cosa menos para la migración. Es un buen momento para plantearse también si todos aquellos desarrollos que hemos hecho a lo largo de la historia son realmente necesarios o si podemos pasar ya sin ellos, bien desde ya adoptando las nuevas funcionalidades provenientes en los Enhancement Packages, bien una vez migrado con funcionalidades propias de S/4HANA. Y hacer todo eso de golpe no es necesario, ni bueno para la salud. ¿Por qué no planteamos pequeños éxitos de ir adaptando las funcionalidades poco a poco en función del calendario que nos marquemos?

Y por fin llegará el día en que tengamos adaptadas nuestras funcionalidades, y establecida nuestra ruta de migración. Y en que nos sintamos preparados para migrar. Hoy en día los procesos de migración no tienen que ver con los de antaño, y hay multitud de herramientas y paneles de control, para hacer dicha evolución de manera fluida. Lo ideal es montar una plataforma de prueba lo más similar posible a nuestro sistema productivo y hacer un test de migración. Una vez obtenido los resultados del test, y que esté todo correcto, repetiremos el test una vez más. Lo normal será que tengamos que repetir el proceso al menos una vez para tomar tiempos y poder hacer un planning detallado de lo que supondrá el fin de semana escogido para la migración. Quedan lejos aquellos procesos en los que primero migrábamos desarrollo, en donde probábamos las cosas sin apenas datos, luego integración y luego producción. Las capacidades de virtualización nos permiten crear distintos entornos de prueba para poder migrar n-veces con réplicas de producción como sistema de pruebas

Otro punto que debemos tener en cuenta a la hora de planificar la migración son las interacciones con los sistemas externos. Hay un cambio sustancial y que debe ser revisado y es la longitud

del código de material que se amplía en tamaño. Todos los sistemas que intercambien datos de materiales con el ERP, a la hora de pasar a S/4HANA deberán ser adaptados a los nuevos requerimientos de longitud del código de material

En fin, un cúmulo de cosas que, si bien no son “difíciles de ejecutar”, tampoco son habituales en el día a día de nuestras instalaciones. Ayuda mucho escoger un partner de confianza que nos ayude en esta tarea, y que se implique en conseguir que la ruta que nos marquemos desde el inicio del proyecto pueda ejecutarse sin problemas y que nos apoye en los momentos más complicados de todo el proceso.





**Ignacio San Luis Castellano**  
Director comercial de Integra

**Integra**

# ¿Sueñan los androides con ovejas eléctricas?

Parece cosa de una película de ciencia ficción, pero lo cierto es que el uso de Robots informáticos para la automatización de procesos de Recursos Humanos es ya una realidad. La tecnología **RPA**, por sus siglas en inglés: "**Robotic Process Automation**", nos permite automatizar procesos transaccionales basados en reglas específicas.

El beneficio en la automatización de procesos de negocio mediante el uso de tecnología RPA es ya una realidad para **Integra**. Como empresa experta en externalización de servicios de nómina sobre la plataforma de **SAP Successfactors** (plataforma **Emplea360**), nuestro departamento de BPO (Business Process Outsourcing) nos estaba reclamando soluciones que les permitieran afrontar procesos de carga masivos: altas, bajas y cambios organizativos, en clientes de gran volumen. El uso de la tecnología RPA ha sido la solución idónea.

Mediante el uso de tecnologías de Robotización hemos conseguido optimizar procesos y ofrecer a nuestros clientes un servicio de mayor calidad, disminuyendo de forma radical tanto los tiempos de introducción de datos en el sistema, como los errores propios de un proceso manual y todo ello con un ahorro muy importante de términos de tiempo y costes.

El concepto es sencillo, pero las aplicaciones que ofrece a un departamento de Recursos Humanos son infinitas. Un Robot

"Mediante el uso de tecnologías de Robotización hemos conseguido optimizar procesos y ofrecer a nuestros clientes un servicio de mayor calidad"

informático funciona como lo haría un usuario que ejecutase el proceso desde su puesto habitual de trabajo. Lógicamente el Robot carece de la imaginación y capacidad de improvisación de un usuario real, pero puede trabajar de forma incansable y desasistida, repitiendo cualquier proceso sujeto a reglas concretas que se puedan modelizar e incorporar a su lógica de proceso.

Para ilustrar el funcionamiento del Robot tomaremos un ejemplo concreto, pensemos en nuestros sistemas **SAP** y **SAP Successfactors** y un proceso de alta masiva de empleados en **Empleado Central**.

No tomamos este ejemplo de forma inocente, sino completamente intencionada, ya que los procesos de altas, bajas y cambios organizativos masivos, son el quebradero de cabeza de muchas empresas a la hora de trabajar con grandes volúmenes de información. Ventanas de trabajo estrechas y plazos estrictos pueden derivar en sobreesfuerzos y consumos de horas extra para el equipo de Recursos Humanos. Con potentes sistemas de back Office, como **Successfactors**, la alimentación manual de datos se convierte en el eslabón débil del proceso de negocio.

Para ilustrar el funcionamiento de estos sistemas, volvamos a nuestro proceso de altas masivo. La lista de altas a realizar se le suele proporcionar al usuario real en un fichero, típicamente un Excel o un CSV. Ese fichero podría llegar al usuario por correo



An astronaut in a white spacesuit is floating in space, pointing towards the camera. The background shows the Earth's horizon and a starry galaxy.

integra

# Externalización de servicios de nómina

---

**emplea** 360  
SAP EasyPayroll

Plataforma que permite a Integra poner a disposición de sus clientes su propia plataforma **SAP SuccessFactors** ♥ para ofrecer servicios:

- 1 BPO (Business Process Outsourcing)
- 2 TBPO (Technical Business Process Outsourcing)

#### Madrid

Calle Musgo, 5  
La Florida 28023 Madrid  
T. (+34) 91 708 01 20  
F. (+34) 91 708 01 21

#### Bruselas

Sq. de Meeus, 37. 4th Floor  
B-1000 Brussels  
T. (+32) 2 502 70 10  
F. (+32) 2 791 95 74

#### Ciudad de México

Calle Darwin, 32  
Colonia Anzures  
11590 Ciudad de México  
T. (+52) 55 9155 1512



SAP SuccessFactors ♥



# Integra

electrónico, o bien, estar accesible desde un gestor de contenido. El usuario debería abrir el fichero, tal vez lo imprimiría, accedería a su sistema **Successfactors** y comenzaría a cumplimentar los campos de la pantalla de altas en base a la información del fichero. En la pantalla de altas habría desplegables, campos de texto, controles de entrada de los datos: como verificar si el número del DNI de un empleado es correcto, potenciales accesos a otros sistemas: con información complementaria a la ofrecida en el fichero de altas, etc. El proceso supone que el usuario debe acceder a varias aplicaciones, abrir y cerrar ventanas o esperar el refresco de campos de entrada de datos que pueden cambiar en función de la información que se les proporcione a otros campos. Pues bien, un Robot informático basado en tecnología RPA, podría realizar todo este proceso de forma desasistida tal y como lo haría un usuario real.

Los procesos “batch” tradicionales (por ejemplo los famosos batch-input de **SAP**), permiten trabajar contra un sistema concreto, pero no permiten reproducir de forma integral un proceso de negocio que requiera acceder a múltiples sistemas basados en tecnologías diferentes, tal y como lo haría un usuario real. Los procesos RPA permiten simular el comportamiento del usuario real y también pueden lanzar procesos batch, o incluso, trabajar combinando ambos comportamientos.

Hemos visto como la tecnología RPA nos permite simular el comportamiento de un usuario real de forma sencilla y eficiente, pero hasta el momento nos hemos basado en la premisa de que el Robot trabaja sobre un fichero de entrada normalizado. ¿Sería el Robot capaz de interpretar formatos de entrada no normalizados?

La respuesta es que si, mediante el uso de **inteligencia artificial**. La tecnología RPA nos permite implementar modelos complejos en el que el Robot se alimentara de varias fuentes de información y trabajara con formatos no normalizados. En este escenario, el Robot interpretaría los datos, extraería la información relevante y procedería a ejecutar el proceso de alta.

En **Integra** analizamos varias tecnologías de RPA y optamos finalmente por **UiPath**. **UiPath** es una empresa

de origen Rumano, que tras una entrada exitosa en el mercado norteamericano lidera actualmente el software de las soluciones RPA:

- UiPath Studio: Plataforma de desarrollo,
- Orchestrator: Permite la gestión sincronizada de varios Robots,
- Robot: El Robot propiamente dicho, cada Robot en ejecución simula el trabajo de un usuario real.

En **Integra** disponemos ya de procesos específicos sobre **Successfactors** como: altas, bajas, cambios organizativos y cargas de incidencias (proceso de FDI), pero nuestro departamento de innovación sigue trabajando en la modelización de nuevos procesos de negocio, especialmente en el área de administración de personal y nómina.

Todos estos nuevos procesos Robotizados se están incorporando a nuestra plataforma **Emplea360**, plataforma **SAP Successfactors** desde la que ofrecemos el servicio de Outsourcing de nómina a nuestros clientes.

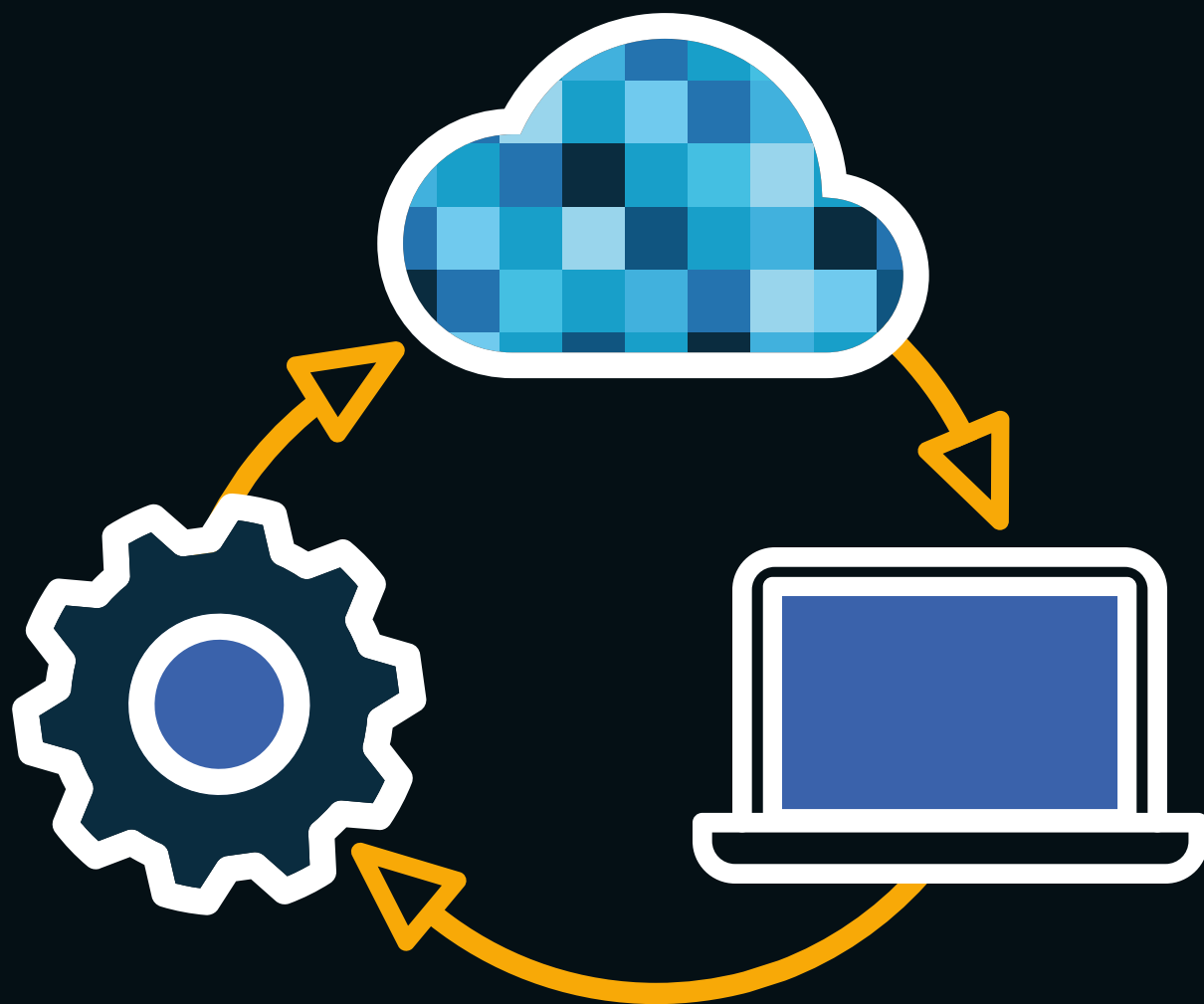
Cada vez es más patente el uso de tecnología de vanguardia y el liderazgo del departamento de Recursos Humanos en la **Transformación Digital** de las empresas del siglo XXI. Si quieres saber si los androides sueñan con ovejas eléctricas, probablemente en Recursos Humanos de puedan dar una respuesta.



# Sothis CTM

## Tu herramienta de monitorización basada en SAP Solution Manager

¿Te gustaría saber cuál es el estado de tu sistema SAP?  
Con Sothis CTM (Cloud Technical Monitoring) **¡es posible!**  
Aumenta la productividad de tu empresa con un sistema de monitorización preventiva diseñado para ti.



- Monitorización 24x7.
- Envío de alertas críticas por correo.
- Acceso web a la plataforma de monitorización.
- Informes de salud de los sistemas.



**Berta Lorenzo**  
Presales Specialist  
SAP Customer Experience



## La hiperpersonalización cada vez más cerca

Imagina que entras en una tienda a buscar un regalo y necesitas que alguien te asesore durante la compra; tu amigo/a tiene literalmente de todo. Se te ocurren varias ideas: ¿Le regalo un libro? ¿Qué tal algo de ropa? ¿Un perfume?... Mientras esperas tu turno, observas cómo el dependiente ha intentado vender el mismo producto a 2 personas distintas sin mucho éxito. Es tu turno, ¿te ofrecerá lo mismo a ti? ¿te escuchará y entenderá qué estás buscando? ¿te ayudará a encontrar el regalo?

Todos nosotros, como clientes, sabemos qué buscamos de las empresas: queremos que nos escuchen, que nos entiendan y que nos ofrezcan una atención totalmente personalizada según las necesidades de cada momento. Pero, ¿y las empresas? ¿saben qué demandan sus clien-

tes? La gran mayoría ya ha identificado esta necesidad, sin embargo, es un objetivo más complejo de lo que parece: sólo un 12% de los consumidores dicen recibir una atención totalmente personalizada de las marcas (Gartner).

La personalización de experiencias requiere de dos acciones principales: escuchar a tus clientes y ser capaz de hiper-personalizar las interacciones.

### CONOCER A LOS CLIENTES

En cada contacto con una empresa, los clientes ofrecemos información sobre quiénes somos, qué necesitamos, cuáles son nuestras preferencias, etc. Estos datos que se obtienen de los clientes se almacenan en diferentes sistemas como el CRM, el DMP o el DataWarehouse, sin embargo, unificar todos los datos en un solo sistema supone un gran problema para las empresas. Hoy en día, las empresas se enfrentan a los siguientes retos:

- Diferentes fuentes de datos que almacenan información, generando distintos silos de información difícil de unificar
- Cumplimiento de la normativa sobre privacidad y protección de datos, actualmente regulada en España por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)
- Capacidad de gestionar el gran volumen de datos que se almacena diariamente

¿Existe alguna solución que permita unificar los datos de todos los sistemas? Sí, gracias a las plataformas de datos de clientes, o CDP (por sus siglas en inglés: Customer Data Platform). Según el CDP Institute, es "un software controlado que crea una base de datos de clientes persistente y unificada que es accesible por otros sistemas", es decir,

"La personalización de experiencias requiere de dos acciones principales: escuchar a tus clientes y ser capaz de hiper-personalizar las interacciones"

una plataforma donde crear un perfil de cliente unificado con información de múltiples fuentes de datos que permita analizar y entender los datos y que otros departamentos como marketing, e-commerce, atención al cliente o ventas puedan hacer uso de ellos.

Conseguir crear un perfil de cliente unificado es clave para conocer sus necesidades en cada momento y permite construir una relación de confianza y a largo plazo.

### ¿CÓMO CONSEGUIR LA HIPER-PERSONALIZACIÓN?

Ahora que ya conocemos a nuestros clientes, ¿cómo podemos crear experiencias hiper-personalizadas? La respuesta pasa por contar con un CDP capaz de:

- **Conectar:** Un CDP maneja datos tanto de usuarios anónimos como de clientes conocidos, y es capaz de conectar cualquier fuente de datos de una organización para crear perfiles de clientes unificados. Estos perfiles se actualizan en tiempo real y permiten tener una vista 360° del cliente a través de 1st party data (CRM, Identidad, Consentimiento, etc) , 2nd party data, 3rd party data, además de datos offline, eventos, actividades, datos operaciones, datos de la experiencia y, otros datos procedentes de los sistemas de gestión.
- **Entender:** Las nuevas soluciones de CDP permiten obtener respuestas a preguntas como: ¿quién es el cliente?, ¿cuáles son sus necesidades?, ¿cuándo ha interactuado con la marca?, ¿a través de qué canal?, además, con Machine Learning y los datos obtenidos en tiempo real, las marcas pueden gestionar segmentaciones dinámicas para entender y analizar a los clientes en cada momento de interacción con una empresa.
- **Respetar:** Cada persona tiene derecho a decidir cómo y cuándo se utilizan sus datos, es por eso que una solución como el CDP conecta soluciones para capturar el consentimiento y las preferencias con otras solucio-

nes para crear la base para la privacidad de los datos. Esto permite a las marcas operar dentro de la regulación aplicable en cuanto a privacidad y protección de datos, además de crear un marco de confianza con los clientes en cuanto al uso de sus datos.

- **Comprometerse:** Gracias al CDP, cada empresa puede proporcionar a cada cliente en tiempo real una experiencia totalmente personalizada. La plataforma analiza las señales del cliente, define audiencias relevantes para poder conectar con este a través de cualquier plataforma: marketing, ventas, atención al cliente, tienda física o tienda online. Como resultado, el cliente obtiene una experiencia única omnicanal basada en sus necesidades, y no una respuesta predefinida por la marca.

### CADA CLIENTE, UNA EXPERIENCIA

¿Recuerdas que aún no has encontrado el regalo para tu amigo/a?... En un momento en el que un 80% de los consumidores prefieren comprar en marcas que ofrecen experiencias personalizadas (Epsilon), está claro que ofrecer los mismos productos a todas las personas no es muy buena idea. Por tanto, las empresas que trabajen con plataformas de datos de clientes -CDP- podrán ofrecer experiencias hiper-personalizadas, siempre adaptadas a las necesidades de cada uno, sin importar cuándo, cómo y dónde ocurra la interacción con el cliente.

Es por eso que SAP ha lanzado recientemente su propia plataforma de datos de cliente – SAP Customer Data Platform – que ofrece la solución para unificar los datos obtenidos a través de diferentes canales, respetando la privacidad de los datos en cada interacción y ofreciendo a los negocios las claves para crear experiencias hiper-personalizadas, no sólo en Marketing, sino también en otras áreas como e-commerce, ventas y atención al cliente. Gracias a la personalización, las empresas podrán crear relaciones de confianza con sus clientes a largo plazo y aumentar sus ingresos.



**Sol Garrido**

Platform and Technologies, Solutions Manager- SAP España  
Analytics, Planning & Insights and Intelligent Technologies,  
Solution Hub Manager- SAP EMEA South



# Implantes en personas, ¿un paso más hacia los cyborgs?

La tecnología ayuda a las personas. Los implantes dotados de algoritmos de AI se han convertido en una tecnología de rehabilitación para dar soluciones a lesiones importantes que afectan a nuestras vidas.

El filósofo Kant escribía: "No ver nos separa de las cosas, no oír nos separa de las personas".

Ahora bebés que nacen sin la capacidad auditiva pueden aprender a hablar. Se puede salvar una sordera gracias a prótesis electrónicas que se implantan en el hueso, interactuando con el nervio auditivo, para reemplazar el funcionamiento del oído interno. Son los implantes cocleares que transforman el sonido en energía eléctrica. Un algoritmo ayuda al proceso de adaptación del implante. Si el implante se hace durante el primer año de vida, el niño puede tener una vida escolar normal. Pero ¿cómo medir el progreso de adaptación de la prótesis en estos bebés que no pueden interactuar basados en el lenguaje? Un proyecto de la Fundación Dietmar Hopp desarrolla cómo usar luz infrarroja en el cerebro para evaluar y monitorizar la capacidad auditiva, lo que puede ayudar a estos niños optimizando su rehabilitación.



Y ¿qué pasa si un artista solo puede ver la vida en blanco y negro? Este es el caso de Neil Harbisson, un artista inglés formado en Barcelona. Neil nació con la peculiaridad de ver el mundo en blanco, gris y negro a causa de una patología. "El color es un elemento muy importante y no quería estar excluido socialmente", declaraba. Ahora puede "escuchar los colores". Se sometió a una operación para implantarse un dispositivo en el cráneo. Un sensor detecta el espectro de luz y lo transmite en forma de sonido a través de un chip instalado (antena) en la parte posterior de la cabeza y que viaja a través del cráneo hasta llegar a su sistema auditivo.

Vemos así cómo la tecnología, a través de implantes, puede reemplazar las funciones físicas perdidas o ausentes de una persona. Hay publicaciones que van un paso más allá y definen cyborgs como un ser o criatura formado por materia orgánica y dispositivos tecnológicos (cibernéticos) que tienen por objetivo mejorar las capacidades de la parte orgánica. Cuando las autoridades británicas aceptaron la foto de Harbisson con la antena en la cabeza, Harbisson pasó a ser considerado el primer cyborg de la historia reconocido de forma oficial.

El profesor del MIT Hugh Herr y Premio Princesa de Asturias de Investigación Científica y Técnica 2016, sufrió a los 17 años la amputación de sus piernas después de un accidente como escalador de montaña. Sus logros le han llevado a la vanguardia en la investigación sobre cómo la tecnología apoya en la rehabilitación. El resultado es un conjunto de piernas protésicas que permiten escalar a un nivel más avanzado del que se tenía antes del accidente. Herr sostiene que aprovechar la tecnología como la IA y utilizarla al servicio de las personas será un campo que se desarrollará aun mucho más en los próximos años.

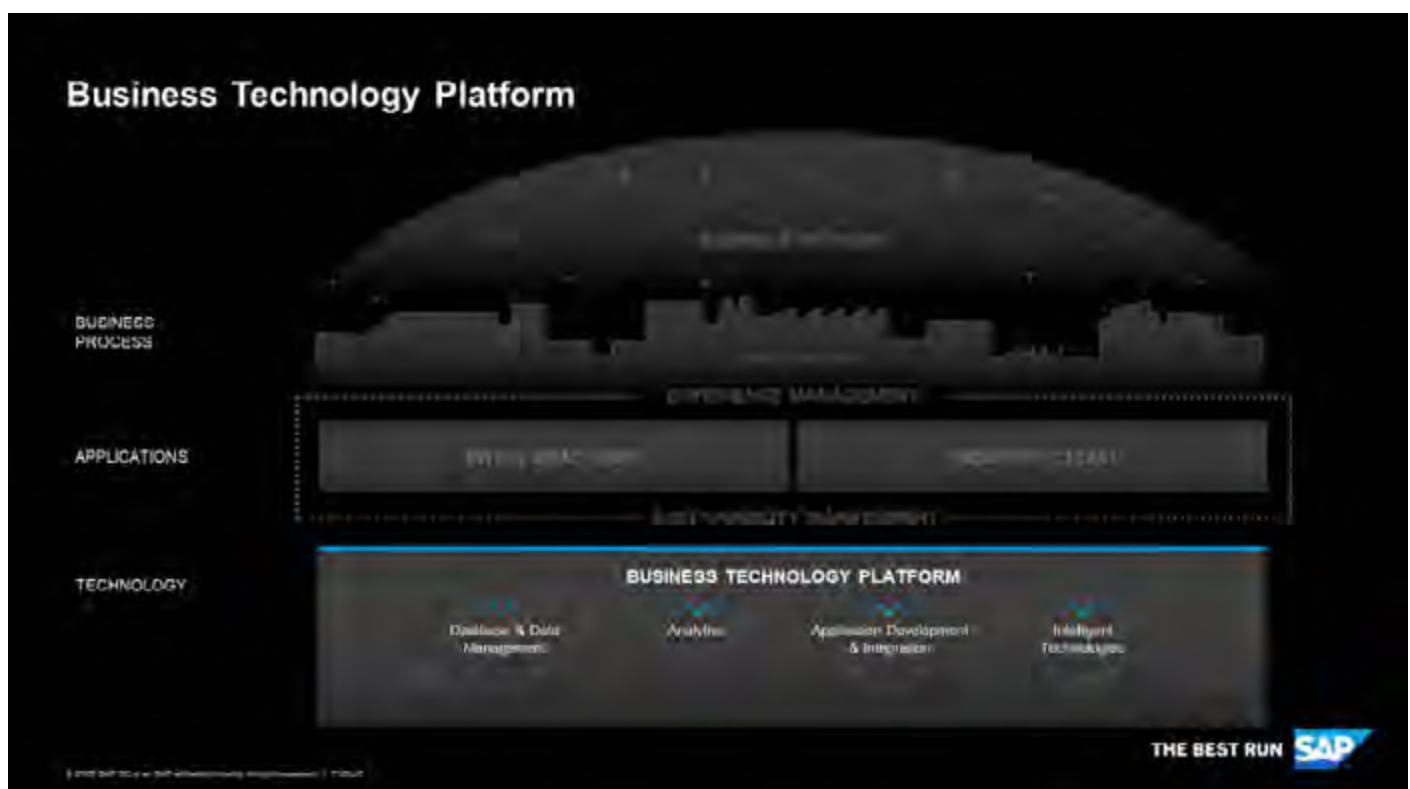
"Sacar el máximo partido a la inteligencia artificial, analítica avanzada o dotar de sensorización (internet de las cosas), es un viaje inevitable para las empresas"

Sacar el máximo partido a la inteligencia artificial, analítica avanzada o dotar de sensorización (internet de las cosas), es un viaje inevitable para las empresas. En SAP vemos que las compañías para sobrevivir en el mercado y obtener una diferencia competitiva, afrontan una transformación hacia la empresa inteligente. Utilizan las últimas tecnologías para convertir la información estratégica en acción en todo el negocio en tiempo real. Como resultado, aceleran la disrupción impulsada por datos y la automatización de procesos con robots, lanzan nuevos modelos de negocio y experiencias excepcionales.

Beneficiarse de esas capacidades y avances es posible implantando una plataforma de tecnología de negocios que aproveche tecnologías inteligentes como IA, machine learning, internet de las cosas (IoT) y analíticas avanzadas de una forma ágil, coste bajo y con ciclo corto tiempo-valor. Esto permite a las compañías desarrollar nuevas aplicaciones y libera todo el poder de sus datos con la base de datos en memoria.

La intervención de la tecnología puede ayudar a las personas y a las empresas. Las compañías deben empezar a pensar cómo incorporar estas tecnologías inteligentes para innovar, crecer e inventar nuevos modelos de negocio para obtener una diferencia competitiva en su mercado. El objetivo de la tecnología debe ser mejorar la vida de las personas poniendo la verdadera atención en ellas.

Albert Einstein decía que "la preocupación por cuidar al hombre y su destino debe ser el centro de las investigaciones y avances. No lo olvidemos en los diagramas y formulas".





**Javier Alonso**  
Marketing & Commerce Senior Advisor en Seidor



# Omnicanalidad reinventada en fabricantes, distribuidores y mayoristas como consecuencia de la pandemia



El ámbito del comercio electrónico entre empresas (B2B) ha venido sufriendo una transformación en los últimos años con la adopción de **estrategias omnicanal**. Esto es, los fabricantes, distribuidores y mayoristas se han dotado de herramientas que favorecen la venta y prestación de servicios en diversos canales, pero sobre todo el conocimiento individualizado de los clientes profesionales para poder incitar, aconsejar y persuadir en su compra recurrente. No sólo entran en juego los canales directos, sino también indirectos vía soluciones que mejoren el conocimiento que del cliente tiene la Fuerza de Ventas o la Atención Telefónica. Habiendo sido éstos los principales objetivos hasta ahora ¿qué ha devenido en la pandemia de la Covid-19?

No se puede generalizar, ni por sectores, ni por tamaño de empresa, pero de forma general la pandemia ha acelerado la

compra online y el crecimiento del comercio electrónico B2B. Son muchos los problemas a los que se están aún enfrentando los fabricantes y las empresas de venta al por mayor, como el desabastecimiento o la reubicación del personal, pero en el ámbito que nos ocupa, el cierre del canal físico tradicional (HORECA, minoristas y tiendas de proximidad, entre otros), deja sólo una alternativa disponible: la venta a distancia.

Haciendo **foco sobre los mayoristas y distribuidores**, en los últimos meses se observa una demanda creciente del modelo B2B2C. Esta estrategia persigue que la tienda de conveniencia que permanece cerrada pueda llegar a vender online apoyada por la plataforma digital del mayorista/distribuidor. El beneficio es doble porque, por un lado, el mayorista da salida al stock que el minorista no le compra al estar cerrado, al tiempo que conserva el canal; es decir, no compite con el minorista por el consumidor final y por tanto no promueve que éste cambie de mayorista.

La implementación del modelo se está llevando a cabo con dos aproximaciones distintas. Para la más sencilla, un consumidor final puede comprar en el portal del mayorista como si fuera cualquier otro sitio de comercio electrónico. La única variación es que previo al pago se le pide que asocie la compra a un distribuidor o minorista de un listado que normalmente se filtra geográficamente. La ventaja para el consumidor final es que siempre puede tener un punto cercano al que poder gestionar la garantía o cualquier problema que pudiera suscitarse. Es decir, la solución se presenta como un beneficio para el consumidor.

Igualmente se está demandando una evolución del modelo anterior en la que el distribuidor tiene un espacio propio en esa plataforma digital que ofrece el mayorista. Es decir, que el consumidor final no perciba la página del mayorista, sino la página de su tienda de barrio. En realidad, son micrositos con una

"Que el consumidor final no perciba la página del mayorista, sino la página de su tienda de barrio"

plantilla común en la mayoría de los casos, que permite la personalización de algunos elementos, como puede ser el logotipo o los datos de contacto, entre otros. En una primera fase, el mayorista controla el surtido, pero en proyectos más avanzados se pueden dar modelos híbridos. El beneficio es similar al modelo anterior, con el añadido de una mayor fidelización tanto del cliente, como del propio distribuidor.

Finalmente, llama la atención la estrategia de marketplace que algunos mayoristas demandan en estos últimos meses. Es decir, la extensión del catálogo con productos complementarios de terceros ya sea bajo modelo dropshipping o Marketplace puro. A priori, la estrategia busca identificar productos que a tenor de su demanda puedan realmente incorporarse al catálogo del mayorista, pero de forma inmediata se beneficia de un tráfico potencial mayor, así como de un beneficio económico añadido.

En cuanto a los **fabricantes y marcas** la estrategia omnicanal ha acelerado la demanda de soluciones de venta directa al consumidor (D2C). En realidad, los grandes minoristas en moda, en material deportivo, en alimentación, por ejemplo, han tenido un comportamiento al alza en su canal digital y, por tanto, esta demanda se ha mantenido aguas arriba en la cadena de suministro. Pero, el confinamiento ha visto reducido la demanda agregada por canal. Este hecho ha sido desencadenante en muchas organizaciones de la venta directa a consumidor, pero no puede entenderse sin la mar de fondo que viene gestándose en los últimos años. El reto en los últimos tiempos para este tipo de empresas ha venido siendo el conocimiento del consumidor

final. No sirve conocer las preferencias en encuestas a pie de calle, se requiere entender el hábito de compra, los patrones de comportamiento para poder impactar, recomendar en el momento adecuado y con el producto con mayor probabilidad de compra. El gasto de las marcas en marketing, en publicidad programática, por ejemplo, es ingente y el problema estriba en no poder contar con la relación directa con el consumidor para tener ese perfilado y actuar en consecuencia.

Cabe decir que los proyectos más demandados durante los meses de pandemia en lo que a D2C se refiere se centra en líneas de producto específicas. Bien para testar nuevos lanzamientos, o para marcas menores, en lo que para muchos fabricantes es un banco de pruebas. El que se considere estos proyectos como exploratorios, no les resta carácter estratégico. Pero son test, por un lado, para encontrar un modelo que no incomode al canal; y, por otro lado, como aprendizaje organizativo o de procesos a menor escala, bien a nivel logístico, o bien a nivel de atención a consumidor final, como aspectos más destacables.



Una variación del modelo D2C sin exponer un canal propio está siendo la venta a través de marketplaces. A diferencia de lo referido para los mayoristas, el fabricante acude a marketplaces ya constituidos, ya sean generalistas o especializados, como canal de venta y contacto con el consumidor final. El tipo de soluciones que se están ofreciendo varían desde una aproximación sencilla para un catálogo reducido y con procesos manuales además de las integraciones mínimas; hasta la integración completa y vía agregadores de marketplaces que operan de intermediarios con diversas plataformas. Sin embargo, esta aproximación ágil no cubre toda la información que inicialmente requieren del consumidor y que sí está accesible con la venta directa.

Todos los casos referidos **se abordan en Seidor desde la suite de SAP CX**. Cabe destacar que SAP Commerce es pilar fundamental en todos ellos, pero el matiz difiere por dónde se ponga el acento en cada proyecto. Así podemos encontrar proyectos que enfatizan el conocimiento del cliente, la predicción y la personalización en tiempo real (SAP Marketing); o proyectos que buscan habilitar a la fuerza de ventas (SAP Sales). En lo que a marketplaces se refiere, dependiendo del modelo buscado, Seidor está certificado y cuenta con referencias significativas en SAP Commerce Marketplace Management por Mirakl, y cuenta con solución propia de conexión con marketplaces vía SCPI o PI/PO.





**Juan María Rodríguez**  
SAP Practice Manager



# Los datos de la experiencia son una nueva y valiosa fuente de información

## MAXIMIZANDO EL VALOR DE LOS DATOS DE EXPERIENCIA (X DATA)

En febrero de 2019, SAP anunció que había completado la adquisición de Qualtrics, lo que supuso una operación de sí, atentos a la cifra, 8.000 Millones de dólares, un mega acuerdo que lo convertiría en la segunda adquisición más grande para cualquier empresa de SaaS.

Esta noticia puso el foco en los datos de experiencia, pero la realidad es que esta no es una idea nueva. Las empresas más exitosas saben desde hace mucho tiempo, que necesitan comprender los sentimientos, actitudes y emociones de sus clientes para tener éxito. La existencia de la industria de la investigación de mercado se basa en el hecho de que las empresas necesitan información continua de sus clientes para tomar las decisiones correctas.

**Pero lo que hace que el movimiento de SAP sea notable, es que reconoce de manera significativa que los datos operativos por sí solos, no son suficientes. El impresionante precio de la adquisición de Qualtrics, pone de manifiesto que los datos de la experiencia son una nueva y valiosa fuente de información, quizás más valiosa de lo que la gente pensaba antes.**

Por lo tanto, estos movimientos en el mercado de software deberían alentar a los CMO en su "Visión de Futuro" a invertir en esta nueva fuente de valor que son los "Datos de Experiencia" cono-

cidos como (X-Data). En el contexto actual y futuro, el marketing nunca ha sido más difícil; Los períodos de atención son cortos, hay más competencia y hay mucho ruido. Definitivamente, las empresas que mejor competirán en esta nueva realidad son aquellas que **puedan conectarse emocionalmente con sus clientes y empleados** y tomar el control y la acción sobre sus sentimientos, y desde luego, esta es una información que solo se puede obtener

en base a los datos de la Experiencia (X-Data) en combinación con los datos Operacionales (O-Data).

Y ahí es donde se enmarca precisamente el movimiento estratégico de SAP en relación con la operación de Qualtrics.

Qualtrics es el sistema de acción que le permite habilitar, escuchar y actuar sobre la información de los datos Experienciales (X-Data) en combinación con la explotación de los datos Operacionales (O-Data).

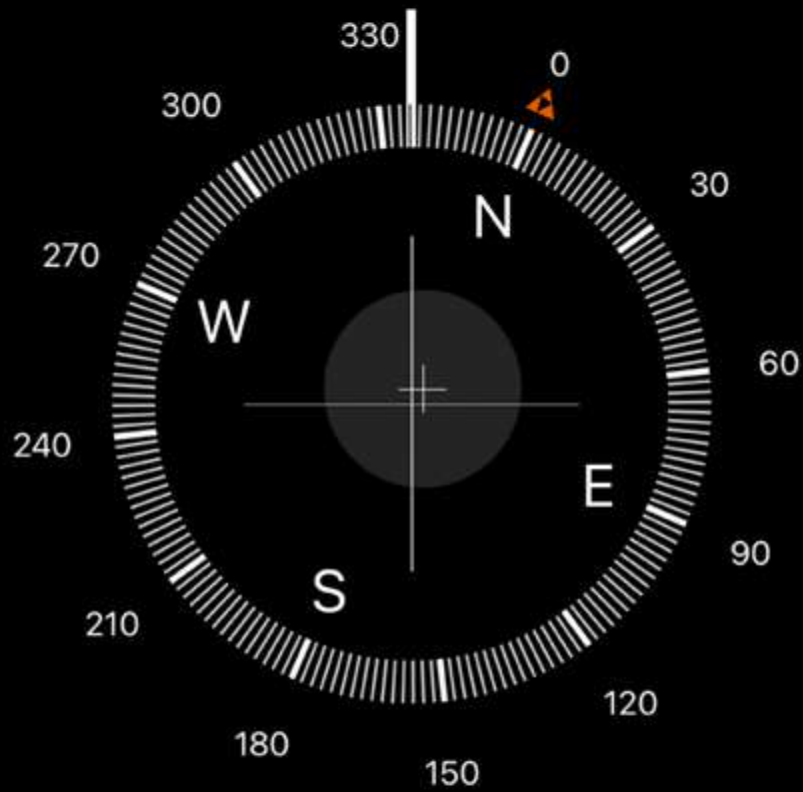
Por lo tanto, si estás invirtiendo o deseas invertir más en datos de experiencia, aquí hay

algunas cosas que debes tener en cuenta antes de plantearte tu estrategia:

## PON LA EXPERIENCIA DEL USUARIO POR ENCIMA DE TODO

Una de las formas más comunes que tienen las empresas para obtener datos de experiencia a gran escala, es a través de encuestas a sus clientes. Pero la experiencia actual de la encuesta

“Las empresas más exitosas saben desde hace mucho tiempo, que necesitan comprender los sentimientos, actitudes y emociones de sus clientes”



Supporting companies to make better decisions



EPM Expertise

**X-data** Provee información de las emociones humanas. No captar y actuar sobre eventos clave conduce a malas experiencias.

**customer EXPERIENCE**  
 Con Qualtrics no solo puede recopilar las opiniones de los clientes en cada punto de contacto significativo y analizar al instante sus comentarios, sino también dirigir automáticamente las acciones recomendadas de la mejor manera posible para lograr cambios, por lo que ayuda a las organizaciones a conseguir mejores resultados.

**employee EXPERIENCE**  
 No se limite a escuchar a sus empleados; tome medidas. Mejore la experiencia de empleado instalando puntos de escucha en todos los momentos clave del empleado, y ofrezca medidas recomendadas a todos los directivos de la organización.

**brand EXPERIENCE**  
 Entienda al mercado y la competencia mejor que nunca. Utilice Qualtrics para tomar decisiones más inteligentes y rápidas sobre su marca que le permitan aumentar la fidelidad del cliente, impulsar las ventas y hacer crecer su cuota de mercado.

**product EXPERIENCE**  
 No se limite a medir la satisfacción del producto después del lanzamiento. Tome medidas teniendo en cuenta las opiniones de los usuarios más la realización de pruebas (fidelis relativo a las funciones desarrolladas hasta a la fijación de precios o el empaquetado) y lance productos mejorados de manera sistemática.

reos electrónicos que provienen de empresas. La sobrecarga de correo electrónico es un problema real. Fuera del trabajo, la gente rara vez recibe correos electrónicos. Entre la Generación Z y los Millennials más jóvenes, esta situación es aún peor. Muchos consumidores jóvenes solo usan los correos electrónicos para registrarse en cuentas en redes sociales y aplicaciones, pero no abren su bandeja de entrada con regularidad.

está, en su mayor parte, rota. Las encuestas largas, la interfaz de usuario torpe (especialmente en dispositivos móviles) y el lenguaje pesado contribuyen a disminuir las tasas de respuesta.

Les guste o no, las encuestas a sus clientes son una extensión de su marca. Una experiencia de encuestas deficientes, no solo se refleja negativamente en su empresa, sino que también conduce a datos inexactos. Es por eso por lo que las encuestas deben brindar a los encuestados una experiencia mucho mejor que la actual.

Para obtener opiniones y comentarios honestos, la experiencia de los encuestados debe parecerse más a la forma en que las personas se hablan entre sí. Debemos utilizar herramientas que brinden experiencias más breves y divertidas para mejorar la calidad de los datos de experiencia que se obtendrán de sus clientes.

**INVOLUCRA A TUS CLIENTES DONDE ESTÉN**

Aunque parezca algo sorprendente, hoy en día, la gran mayoría de las encuestas se envían por correo electrónico. Pero la realidad es que el correo electrónico se está convirtiendo en una forma anticuada de interactuar con los clientes y empleados. Cada día se envían casi 300 mil millones de correos electrónicos. Pero en todas las industrias, se abre menos del 25 por ciento de los co-

deja de entrada con regularidad.

Por lo tanto, para obtener información de calidad y escuchar a un número significativo de nuestros clientes y empleados, debemos comunicarnos con ellos en los canales donde estos dedican y pasan mayoritariamente su tiempo. Cada vez más, las personas se comunican a través de las redes sociales, los mensajes de texto y las aplicaciones de mensajería. Todos estos canales son móviles primero, por lo que sus herramientas y enfoque también deberían serlo.

**COMPROMETERSE A MANTENER CONVERSACIONES CONTINUAS**

Debemos comunicarnos continuamente con nuestros clientes y empleados. Un enfoque ad hoc nos dará solo una fotografía muy limitada y temporal de cómo se sienten y piensan estos. Por lo tanto, de la misma manera que utilizaríamos continuamente datos operativos para tomar decisiones, nuestro enfoque para capturar datos de experiencia, también deben ser continuos e iterativos. Y pensar en ellos como si tuviéramos conversaciones continuas con ellos.

**Conclusiones**

Para las empresas de hoy en día es fundamental conocer no solo el dato Operativo (O-Data), sino el dato Experiencial (X-Data), **O+X= XM**, que permita a las compañías tomar acción sobre los sentimientos de sus clientes y empleados. Pero para sacar el máximo provecho de esta inversión, es importante ser consciente de los desafíos de esta nueva fuente de valor para las organizaciones.

**UST Global** es Partner Global de **Qualtrics™** y dispone de un porfolio único de valor alrededor de las soluciones Qualtrics que le ayudarán a **Transformar sus clientes en seguidores, a sus Productos en Imprescindibles, a sus Empleados en Embajadores y a sus marcas en Iconos.**

DESIGN The Experience	ENABLE Technology & Process	LISTEN See, think, say, share	ACT On Insights	SCALE With AI/ML, Automation
<b>Design for Happiness</b>	<b>X and O Data Integration</b>		<b>Advanced Analytics</b>	<b>Intelligent Enterprise Enablement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Program Strategy and Design</li> <li>Methodology Design</li> <li>Customer Journey Mapping</li> <li>Research Assessment</li> <li>Results Analysis and Executive Reporting</li> <li>Program and Skillset/Technology Training</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solution Design and Architecture</li> <li>Implementation Services</li> <li>Integration and Engineering Services</li> <li>Hours of Data Migration and Loading</li> <li>Survey and Dashboard Configuration, Build, and Launch Program</li> <li>Integration Support</li> <li>Platform and Technology Training</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Business Performance</li> <li>Application Performance</li> <li>Customer Behavior Tracking</li> <li>Support Activity</li> <li>Business Transaction Monitoring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Self-Service Redesign</li> <li>Robotic Process Automation</li> <li>Self-Service/Virtual Assistants</li> <li>Automated Monitoring</li> <li>Weekly Operations</li> <li>Self-Healing</li> <li>Prescriptive Maintenance</li> </ul>	

¿A qué esperas para contar con **UST Global** como tu mejor aliado para acompañarte durante todo el proceso?

# CONVISTA

Los expertos de SAP

Conviértase ya en una  
Empresa Inteligente y libere  
todo su potencial



celonis





**José Martínez**  
SAP Treasury Lead Consultant

**CONVISTA**

# Tesorería en tiempo real para una experiencia 4.0

Lo que hoy en día conocemos como experiencia 4.0 exige un mundo interconectado y en constante cambio, por lo que el desarrollo continuo se convierte en la principal tarea de las empresas. Cuestiones como una mayor conciencia ambiental y un cambio en el comportamiento de los consumidores llevan a las compañías a desarrollar nuevos modelos de negocio.

En el nuevo paradigma digital, la clave está en transformar las experiencias en datos y los datos en conocimiento. Conceptos como la economía colaborativa, los pagos móviles o las energías sostenibles plantean nuevos retos a las empresas. El cliente del futuro es un cliente autónomo, acostumbrado a las tecnologías emergentes como el cloud computing o los wearables, lo que condiciona también nuestros hábitos de consumo.

Esta dinámica también se refleja en la tesorería. Los pagos se fraccionan, se realizan con poca antelación y son difíciles de predecir. La necesidad de conectar una amplia variedad de datos para la toma de decisiones es cada vez mayor, lo que requiere principalmente una integración en tiempo real y transacciones de pago globales 24/7. Las fronteras, las zonas horarias y las divisas desaparecen en este escenario, permitiendo una Tesorería global permanentemente activa, ágil y eficiente en

todo el mundo. La solución es lo que se conoce como tesorería en tiempo real.

## TREASURY FOLLOWS THE SUN

Según el enfoque "Follow The Sun", las transacciones en un futuro ya no deberían estar vinculadas a las horas del día y las zonas horarias, sino que deberían seguir los mercados de capitales abiertos y así evitar las horas de corte. De esta manera se asegura un flujo continuo, se minimizan los tiempos de reacción y se amplían las actividades a realizar.

Además, las actuales cuentas bancarias podrían fluir hacia una cartera global multdivisa, lo que supone el elemento central para poder realizar transacciones en cualquier divisa y en cualquier momento. Los cálculos de intereses se realizarían mediante el método de cálculo de interés con horario mundial unificado "Unified World Time Interest Calculation Method (UWTICM)", sobre la base de flujos de efectivo continuos al instante. Este método de cálculo está basado en el uso de la unidad temporal del segundo en vez de los días, y gracias a la operativa intradía es posible ejecutar actividades en tiempo real.

Los bancos ya han sentado las bases y se han lanzado varias directivas en Europa para hacer que las transacciones de pago sean más rápidas y transparentes, en lo que respecta a la aplicación de comisiones bancarias normalizadas. SEPA Instant Payment y PSD2 permiten el uso de APIs (Application Programming Interfaces), capaces de vincular múltiples aplicaciones y así acelerar los procesos.

La trazabilidad de los pagos elimina la incertidumbre y la falta de visibilidad en los pagos crossborder a través del concepto de UETR para saber de principio a fin dónde está el pago emitido. En lo que respecta a la conciliación y la posición de caja, se garantiza la no alteración del concepto de pago proporcionado por el emisor, lo que aporta numerosos beneficios en términos de conciliación.





La tecnología actual está sentando las bases del cliente del futuro y en lo que respecta a la tesorería en tiempo real encontramos ciertos aspectos que resultan clave en esta transformación.

#### IDENTIFICACIÓN POR HUELLA

Los avances en biométrica y ciberseguridad también se dejan notar en la tesorería en tiempo real. La autenticación de las transacciones se lleva a cabo mediante huella digital, convirtiendo la identificación en tiempo real en una realidad y posibilitando la realización de pequeños pagos en cualquier momento. Por otro lado, gracias a las transacciones en tiempo real es posible responder de una forma ágil ante posibles imprevistos.

#### ANÁLISIS PREDICTIVOS

Los datos son el combustible de la llamada nueva economía. Para garantizar una experiencia 4.0 las empresas deben conocer a sus clientes de forma poco invasiva, preguntando lo menos posible. Gracias al Big Data es posible realizar un análisis masivo de datos en este sentido, estableciendo modelos predictivos y estadísticos que se alimentan cíclicamente con nuevos datos, permitiendo elaborar predicciones más precisas.

#### ECONOMÍA COLABORATIVA

Es evidente que la experiencia 4.0 está generando un cambio en los modelos de negocio de las empresas y en los hábitos de consumo del cliente del futuro, como demuestra la creciente preocupación por la sostenibilidad o el auge de la economía colaborativa. Las áreas de negocio son cada vez más pequeñas y las ventas se generan a un nivel más granular. Los cambios conductuales en el consumidor, su relación con la tecnología y el auge de la realidad virtual modifican nuestros patrones de consumo. Un ejemplo de esto es el hecho de que, en lugar de comprar bienes, éstos se alquilan temporalmente de manera online a través de dispositivos móviles.

#### PAGOS AL INSTANTE

En el lado corporativo, el mayor cambio en el camino hacia la tesorería en tiempo real es la expansión e interconexión de las aplicaciones, el uso de la inteligencia artificial y la automatización robótica de procesos. El objetivo es conectar sistemas internos y externos para presentar los datos de manera más completa y en tiempo real y poder responder de forma instantánea a los cambios.

## En conclusión

Con todo lo anterior podemos afirmar que el aumento de las redes y la automatización pueden brindar a las empresas importantes ventajas competitivas en muchas áreas, pero especialmente en la toma de decisiones estratégicas en el área de tesorería.

La gestión de caja se vuelve más transparente y dinámica, permitiendo reinvertir los flujos de efectivo de manera más eficaz. En cuanto a las previsiones, éstas se pueden crear automáticamente sobre una base de datos más completa, estableciendo una cobertura más eficiente, reduciendo el riesgo y, por tanto, los costes asociados. Por último, gracias a la automatización, los empleados pueden centrarse en realizar tareas de mayor valor.

La tesorería en tiempo real es ya una realidad, en la que el cliente del futuro es capaz de tener el control sobre todo el proceso, minimizando los riesgos y proporcionando una experiencia 4.0



**Carlos Jodra Martín**  
 Director de Consultoría y Tecnología SAP  
 Consultia IT

**Consultia** it

# Tengo SAP Mobile Platform ¿y ahora qué?

SAP discontinúa su plataforma de movilidad on-premise SAP Mobile Platform en breve, dejando de dar soporte a la misma, y centra todos sus esfuerzos de desarrollo en SAP Cloud Platform Mobile Services que será su plataforma de movilidad para el futuro.

SMP (SAP Mobile Platform) es la evolución de la plataforma de movilidad SUP (Sybase Unwired Platform) que SAP adquirió en 2010 con la compra de Sybase. Según la PAM (Product Availability Matrix), el 31 de diciembre de 2020 SAP discontinuará el mantenimiento de la versión SMP 3.0, y el 30 de noviembre de 2022 el mantenimiento de la versión SMP 3.1, sin posibilidad de migrar a una versión posterior del mismo producto. Por tanto, SAP deja de tener una plataforma de movilidad on-premise, centrando su estrategia e inversión hacia su plataforma de movilidad SAP Cloud Platform Mobile Services.

A nadie se le escapa que la utilización de servicios en Cloud (IaaS, PaaS, SaaS, ...) trae numerosas ventajas en cuanto a flexibilidad, escalabilidad, eficiencia, mantenimiento, actualización, accesibilidad, etc.,... y sobre todo si se aplica a nuevos servicios que aún no disponemos. Sin embargo, las ventajas no son tantas si ya se ha realizado la inversión para una solución on-premise. Esta puede ser la situación en la que se encuentren algunas de las empresas que disponen en la actualidad de SMP para la movilización de sus procesos empresariales.

La recomendación lógica de SAP a los clientes que actualmente disponen de SAP Mobile Platform (on-premise) es que consideren cambiarse a SAP Cloud Platform Mobile Services. Por un lado, implica renunciar a la inversión que ya se ha realizado en una infraestructura, software y servicios, a la que no pueden dar continuidad en el tiempo sin poner en riesgo los procesos empresariales movilizados (la plataforma queda obsoleta) y, por otro lado, el proceso de migración tiene su coste además del propio gasto recurrente de la suscripción a la plataforma de movilidad. Si, además, se cuenta con aplicaciones de movilidad offline sobre SMP basadas en Mobile Business Objects (en lugar de OData), la complejidad y coste de la migración aumenta ya que prácticamente hay que rehacer la aplicación.

En este contexto, posiblemente haya clientes que se sientan forzados a ir al cloud de SAP ya que es la única opción que les

"Es conveniente realizar una reflexión para analizar el estado del arte en cuanto a las posibilidades que hay en el mercado para movilizar procesos de negocio integrados con SAP"

queda si quieren continuar apoyándose en tecnología SAP de movilidad. Llegado a este punto, **es conveniente realizar una reflexión para analizar el estado del arte en cuanto a las posibilidades que hay en el mercado para movilizar procesos de negocio integrados con SAP.**

Consultia IT, lleva 15 años desarrollando soluciones de movilidad (offline y online) sobre sistemas SAP. Bajo esta misma filosofía de movilizar procesos empresariales, ha realizado proyectos de automatización de fuerzas de venta (Gestión del Punto de Venta, Preventa, Autoventa,...), gestión de servicios (Instalación, Mantenimiento, ...) y gestión de inventario para los sectores de Gran Consumo, Sector Público y Field Service.

Con el fin de agilizar la implantación de este tipo de soluciones, en 2005 desarrolló la primera versión del **Conector EMX/BCP**, un conector concebido para complementar al ERP SAP con funcionalidad para gestionar y distribuir la información que se ha de intercambiar con aplicaciones móviles (en escenarios offline y online).

Si te  
propones  
llegar más  
lejos

podemos  
ayudarte  
a alcanzar  
tus objetivos



Nuestros servicios pretenden dar respuesta a las necesidades de las empresas en la implantación y explotación de sus sistemas SAP, siempre en estrecha colaboración con las áreas funcionales y de negocio.

## SERVICIOS

Consultoría  
Implantación  
Mantenimiento

## COMPETENCIAS

Logística / Finanzas  
Ecommerce  
Movilidad  
S/4 Hana  
Integración  
Técnica de Sistemas

**Oficina Madrid**  
Paseo del Pintor Rosales 44  
Madrid, España

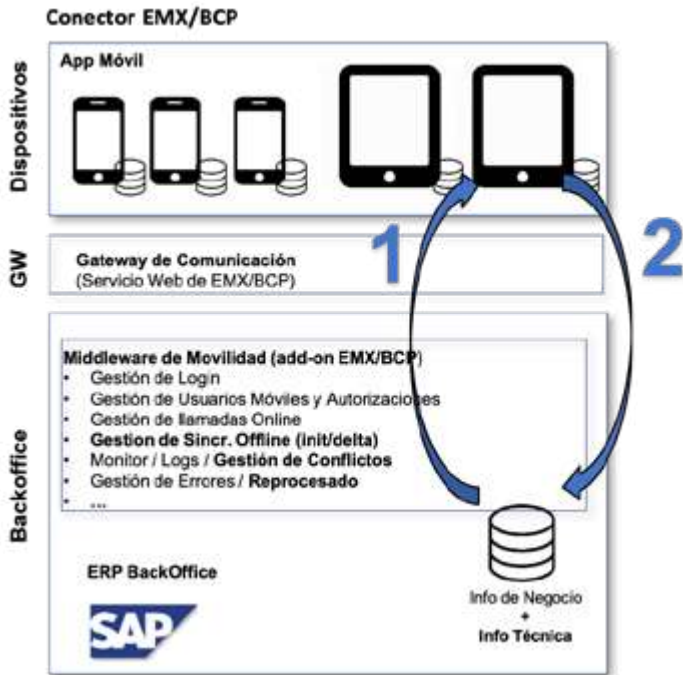
**Oficina Panamá**  
Obarrio, Calle Samuel Lewis 56 Este  
Edificio Panama Desing Center  
Piso 18 Oficina 18 A  
Ciudad de Panamá, Panamá

**Oficina Barcelona**  
Plaza de Urquinaona 6, Planta 13  
Barcelona, España

**Oficina México**  
Av. Homero #1837  
Col. Polanco Los Morales, 11510  
Ciudad de México, México

**SAP**® Partner  
Open Ecosystem

[www.consultia.biz](http://www.consultia.biz)



Arquitectura EMX/BCP

El conector EMX/BCP presenta una arquitectura muy sencilla y extremadamente ligera. Las funcionalidades de los middleware de movilidad para gestionar la sincronización con los dispositivos móviles han sido desarrolladas en ABAP y empaquetadas en el Add-on EMX/BCP para SAP. El add-on, se importa en el sistema SAP ECC o SAP S/4 y provee al sistema de las funcionalidades necesarias

para movilizar procesos de negocio integrados con SAP. **No es necesaria infraestructura adicional como sucedía con SMP On-premise, ni la contratación de servicios cloud**, ya que es el propio sistema SAP quien hace de middleware de movilidad.

Una solución de este tipo, con una arquitectura sencilla y totalmente integrada con SAP, facilita el desarrollo y operación de aplicaciones móviles además de los ahorros por reducción de costes en infraestructuras y en el mantenimiento de operaciones.



Monitor de Transmisiones del Add-on EMX/BCP y Apps Móviles

## Sobre el Conector EMX/BCP

El conector EMX/BCP, está concebido para complementar al ERP de SAP con funcionalidad para gestionar y distribuir la información que se ha de intercambiar con aplicaciones móviles (en escenarios offline y online).

El conector EMX/BCP presenta una arquitectura muy sencilla y extremadamente ligera que consta de los siguientes componentes:

- Add-on EMX/BCP para SAP; se trata de un conjunto de desarrollos realizados en ABAP/4 que, entre otras funcionalidades, permiten:
  - Gestionar las sincronizaciones de datos online y offline entre aplicaciones móviles y SAP (sincr. inicial y delta), distribuyendo a cada usuario la información que le corresponde
  - Monitorizar la información intercambiada entre SAP y las aplicaciones móviles, vinculando la información que proviene de las aplicaciones móviles (en formato técnico) con la información de negocio creada en SAP (por ejemplo, los pedidos de venta, órdenes de trabajo, ...).

- Gestionar el intercambio de documentos, imágenes, archivos, ... entre las aplicaciones móviles y SAP.
- Gateway de Comunicación; bus de comunicación e intercambio de información entre los dispositivos móviles (frontend) y los sistemas SAP (backend). No almacena datos de negocio y dispone de un módulo de despliegue para la gestión y distribución de las versiones de la aplicación móvil.
- Servicios Móviles; Add-on que se instala en el dispositivo móvil y gestiona las llamadas y sincronización de datos hacia SAP (vía el Gateway de comunicaciones) y la descarga de las nuevas versiones de software de la aplicación. Disponible para dispositivos Android, IOS y Windows.

Adicionalmente, el conector EMX/BCP es compatible con versiones SAP ECC y SAP S/4 Hana y permite el desarrollo de aplicaciones móviles nativas para Android, IOS o Windows y la utilización de plataformas de traducción de código (Xamarin, PhoneGap, Unity 3d...) a lenguaje nativo, y es compatible con la utilización de productos de Enterprise Mobility Management (VMware Airwatch, SOTI, ...).

# #1 SAP Analytics Partner Strategy Management act-in | digital solutions

**TRAINING · MANAGED SERVICES · DIGITAL JOURNEY MAPS**

Líderes reconocidos en soluciones Data Management, Business Intelligence, Advanced Analytics e Innovación para la mejora del rendimiento corporativo.

El equipo de Clariba se compone de profesionales contrastados y certificados que cuentan con una sólida experiencia en tecnologías de última generación.

Capacidad técnica, compromiso, trabajo en equipo y excelencia es lo que nos destaca para satisfacer las necesidades del cliente.





**Marc Haberland**  
Fundador y Director General del Grupo Clariba



# People Analytics - La clave para incrementar el potencial humano de su organización

Si algo han aprendido las empresas de la actual pandemia, es que el talento de las organizaciones, su gente, son la clave para adaptarse y superar los retos que plantea esta crisis. Es fundamental aprovechar el poder colectivo de los empleados para desencadenar la transformación necesaria que garantice la sostenibilidad futura del negocio. Ahora, más que nunca, las organizaciones deben dotarse de una profunda comprensión de su equipo humano, estableciendo los vínculos adecuados con los empleados, obteniendo su compromiso y desarrollando sus habilidades para con ello garantizar el éxito de la organización.

## EL AUJE DE LAS SOLUCIONES HCM Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ENTORNO DE TRABAJO

En la última década se produjo un boom de soluciones de gestión del capital humano (HCM) que se centraron en la generación de valor a lo largo de la cadena de procesos de recursos humanos. Desde la contratación, a la incorporación, la gestión del talento, el aprendizaje y desarrollo así como la planificación de la sucesión. Cada vez más, las empresas han entendido la importancia de poner a su gente en el centro de sus iniciativas de transformación digital. En estudios recientes, se analizan los factores que desencadenan la transformación del lugar de trabajo y en el enfoque que deben adoptar las organizaciones para ofrecer valor.



Fuente: IDC, Encuesta sobre el Futuro del Trabajo - Noviembre 2018 (n=400)

## ¿CUÁLES SON LOS FACTORES QUE DESENCADENAN IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO EN SU ORGANIZACIÓN?

No es sorprendente que diversos estudios realizados por IDC, Gartner y otros, sigan previendo un potencial de crecimiento de las soluciones de HCM. Curiosamente, en la Encuesta sobre el Futuro del Trabajo de IDC 2018, la previsión era que para el 2021, el 60% de las empresas del G2000 habrían transformado su modelo de entorno de trabajo. La pandemia sólo ha hecho que acelerar esta tendencia. Las empresas deben centrarse ahora en el compromiso y la experiencia de los empleados, al tiempo que se maximiza su productividad y se pasa a nuevas formas de trabajo en equipos distribuidos.

Las principales soluciones de HCM, como SAP SuccessFactors, permitieron a las organizaciones adoptar un enfoque más integrado para identificar, atraer, desarrollar y retener el talento. Con el rápido cambio hacia los nuevos modelos de entorno de trabajo, estas soluciones de HCM se están ampliando para proporcionar nuevas capacidades. Las encuestas ad hoc, el marcaje de empleados para medir su motivación y sentimiento, la gamificación y la comunicación más frecuente entre empleado y supervisor, son sólo algunas de las nuevas capacidades que se requieren para gestionar la fuerza de trabajo hoy en día. Sin embargo, ¿cómo permitirán estas capacidades mejorar la toma de decisiones, aumentar la productividad, optimizar la retención y asegurar el compromiso en una fuerza de trabajo móvil y flexible en constante cambio?



Al mismo tiempo, los indicadores de rendimiento tradicionales de RRHH deben replantearse para considerar la "nueva normalidad" de las empresas. Con una plantilla de trabajo móvil y sin fronteras, se agiliza el entorno de trabajo y ello requiere nuevas métricas y perspectivas que sólo pueden proporcionarse con soluciones analíticas más allá de las soluciones HCM existentes.

**APROVECHANDO EL PODER DE PEOPLE ANALYTICS CON CLARIBA ACT-IN | SUCCESSFACTORS ANALYTICS**

A partir de los requerimientos recogidos en clientes de SAP SuccessFactors de Europa y Oriente Medio, Clariba ha desarrollado el act-in | successfactors analytics; una solución que proporciona

"Los indicadores de rendimiento tradicionales de RRHH deben replantearse para considerar la 'nueva normalidad' de las empresas"

**REPENSANDO LOS INDICADORES TRADICIONALES DE RRHH**

En este contexto de continua transformación y adaptación a nuevos modelos de negocio y formas de trabajo, es crítico analizar la disponibilidad de los recursos y empleados, su retención por la vía de monitorizar su motivación y estado mental, entender sus desplazamientos, inquietudes, etc. Los responsables de Recursos Humanos necesitan ahora enfocarse en estos nuevos indicadores de rendimiento y para ello, deben disponer de herramientas más avanzadas para analizar esta información de sus soluciones de HCM de la forma más automatizada posible.



Clariba act•in | successfactors analytics

un modelo de datos flexible para el análisis de los indicadores de recursos humanos y que se integra perfectamente con SAP SuccessFactors, a la vez que habilita la integración de otras fuentes de datos. Con ella, los responsables de recursos humanos pueden disponer ahora de toda la información procesable que necesitan en una única herramienta que permite su análisis, su comprensión y la consecuente toma de decisiones. En esta solución, Clariba ha incluido todas estas nuevas necesidades analíticas en el área de RRHH que surgido durante la pandemia.

El act-in | successfactors de Clariba, desarrollado en SAP Cloud Platform, aprovecha las capacidades de SAP HANA y de SAP Analytics Cloud para proporcionar un análisis flexible y transversal de los datos de SAP SuccessFactors, así como de fuentes de datos externas como ahora S/4HANA. La solución de Clariba está disponible en formato Software-as-a-Service, pero también puede ser desplegada en la infraestructura on premise.

**DE ESTA CRISIS VAN A SALIR MEJORES EMPRESAS**

A medida que las empresas se dirigen al cierre de un año difícil, comienzan a planificar el año 2021 adaptándose a la "nueva realidad" y comprendiendo mejor las necesidades de sus empleados en un entorno cada vez más dinámico y eficiente en costes. Es el momento de apostar por una solución flexible y escalable que permita abordar estos nuevos retos del capital humano con las mejores garantías. El momento de actuar es ahora.





**Higinio Linares**  
Experto en soluciones SCM EWM-TM en Kyvor



# SAP EWM y TM en S4 HANA. Situación actual

SAP EWM y TM vienen a renovar dos soluciones sencillas (WM-stock room management- y LE-TRA) potenciando la funcionalidad e integración. En los últimos años el ámbito de soluciones “satélite” que SAP venía ofreciendo para ampliar y evolucionar el core del ERP, hacía, en términos de infraestructura que fuese muy compleja la plataforma. Gracias a la apuesta en S4 HANA donde SAP decide hacer una renovación completa de la plataforma es donde estos aplicativos han ido paso a paso siendo incluidos como parte de S4 HANA Digital Supply Chain. ¿En qué situación están las plataformas EWM y TM hoy?

La plataforma SAP EWM ha sido, en sus arranques, ciertamente criticada porque el paso de una compañía que ya dispusiera de plantas con Warehouse Management obligaba prácticamente a tener que migrar a EWM que, aunque se disponen de herramientas que lo simplifican siempre, como mínimo se tiene el impacto de los usuarios y el equipo de soporte que debe ser formado en esta nueva herramienta. SAP, entonces, abrió posibilidad a continuar en S4HANA con WM con un cambio de nombre Stock Room Management.

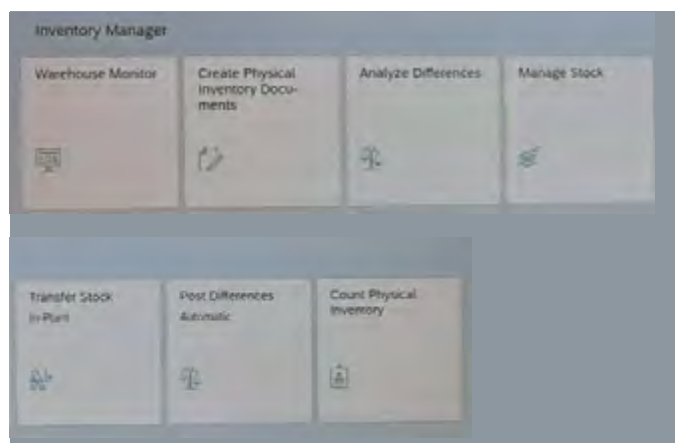
Pero, ¿es realmente una decisión acertada mantener WM (Stock Room Management) y no migrar a EWM a día de hoy?

No existen respuestas categóricas porque cada situación es diferente, pero desde el punto de vista de la evolución de la herramienta, estabilidad, experiencias en el mercado y las capacidades que ofrece, debo decir que no sería acertada hoy en día.

EWM es un excelente WMS (Warehouse management system), tanto es así que grandes compañías especialistas que, incluso disponían de sus propios WMS, ofrecen ahora realizar la implementación utilizándolo.

SAP ha realizado un enorme esfuerzo en mejorarlo, tanto desde el punto de vista de funcionalidad como desde el punto de simplicidad. Como ejemplo en la última actualización SAP EWM se integra con la transacción MIGO trabajando desde los documentos materiales algo que se venía reclamando y que demuestra el grado de avance en la integración que ya dispone EWM.

Desde el punto de vista de licenciamiento se puede optar por Basic EWM o Advanced EWM y aquí la decisión es basada en las necesidades de cada negocio.



- **Basic EWM** tiene una gestión básica de almacén y está dirigido a usuarios con procesos más pequeños y operados manualmente. Con un costo de licencia reducido en comparación con otras plataformas, es parte de la oferta estratégica de SAP y puede ampliarse para incluir todas las funciones adicionales cuando sea necesario. Basic EWM funcionaría bien si opera un pequeño almacén mayorista o un almacén de materias primas.
- **Advanced EWM** admite estrategias complejas de selección y ubicación, gestión de picking por oleadas, kitting y automatización (por nombrar solo algunos). Como es parte de la solución de cadena de suministro de SAP, se integra completamente con otras soluciones como SAP TM, Production Planning and Execution, Global Track and Trace y Gestión

"Las herramientas de gestión de existencias y generación de informes permiten una mejor toma de decisiones y una reacción más rápida a las situaciones"

de calidad. Al proporcionar procesos de almacén flexibles que se pueden automatizar, impulsa un flujo de material eficiente a través de su almacén, lo que garantiza que se presente la tarea correcta al recurso adecuado en el momento adecuado. Las herramientas de gestión de existencias y generación de informes permiten una mejor toma de decisiones y una reacción más rápida a las situaciones.

**¿QUÉ ES EMBEDDED TM EN S4 HANA?**

Desde la versión S4 HANA 1709 SAP brindó ya la posibilidad de utilizar TM basado en el mismo código que estaba disponible como un entorno separado y que agrega una potencia al área de gestión de transporte que en el ERP había quedado desfasado con LE-TRA.

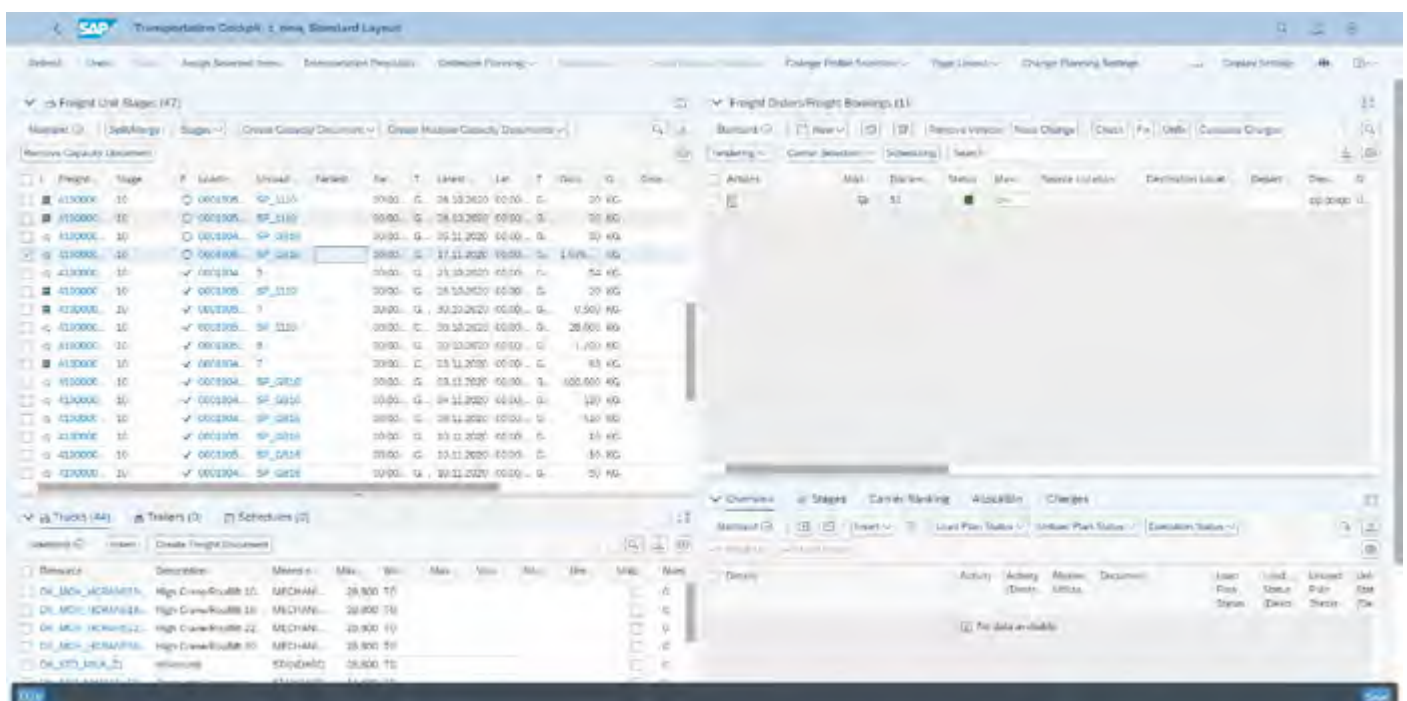
Desde el punto de vista de licenciamiento:

- **Basic TM** – nos permite ya una amplia selección de funcionalidad, aunque no incluye el “Transportation cockpit” que en la gestión manual es una herramienta básica por lo que recomendamos, si es posible, que se incluya, aunque el coste de licencia sea algo superior. ¿Qué funcionalidad dispone?
  - o Datos maestros de la red de transporte principal (zonas, carriles, etc.)

- o Selección y licitación manual de transportistas
- o Acuerdos de flete
- o Planificación basada en la entrega
- o Gestión de mercancías peligrosas (con algunas limitaciones)
- o Gestión de salida
- o Ejecución de transporte (sin gestión de eventos)
- o Cálculo de cargos básicos y liquidación de fletes
- **Advanced TM** – Sin duda uno de los grandes protagonistas de la plataforma S4 HANA por sus capacidades de gestión, integración y versatilidad. ¿Qué funcionalidad dispone?
  - o Planificación basada en pedidos y entregas
  - o Interfaz de usuario de la cabina de transporte
  - o Planificación basada en optimizadores
  - o Selección y licitación automática de transportistas
  - o Cálculo de carga avanzado (consolidado, basado en eventos, funcionalidad aérea / ferroviaria / marítima)
  - o Análisis e informes a través de CDS
  - o Planificación y optimización de carga (TLB)
  - o Integración con:
    - Event Management
    - Global Track & Trace (reemplazo futuro de EM)
    - Logistics Business Network
    - Gestión de almacenes (EWM)
    - Descartes GLN
    - Enterprise Asset Management
    - Sistemas de información geográfica (Miler, HERE, etc.)
    - Global Trade Service (GTS)
    - S/4HANA Credit Management
    - Integración con Logistics Business Network (LBN)

Kyvor, como Parter SAP especialista en Digital Supply Chain focalizado en soluciones EWM y TM ha ayudado a sus clientes a la selección de la mejor solución que cubra los procesos de negocio y haciendo que los proyectos sean exitosos.

Para obtener más información sobre la plataforma Digital Supply Chain EWM – TM puede dirigirnos sus cuestiones a [higinio.linares@kyvor.com](mailto:higinio.linares@kyvor.com).



**Mario Izquierdo**

Director del Centro de Transformación S/4HANA de Stratesys - SHTC  
STRATESYS

# El salto a S/4HANA para los que no tienen por qué saber de SAP

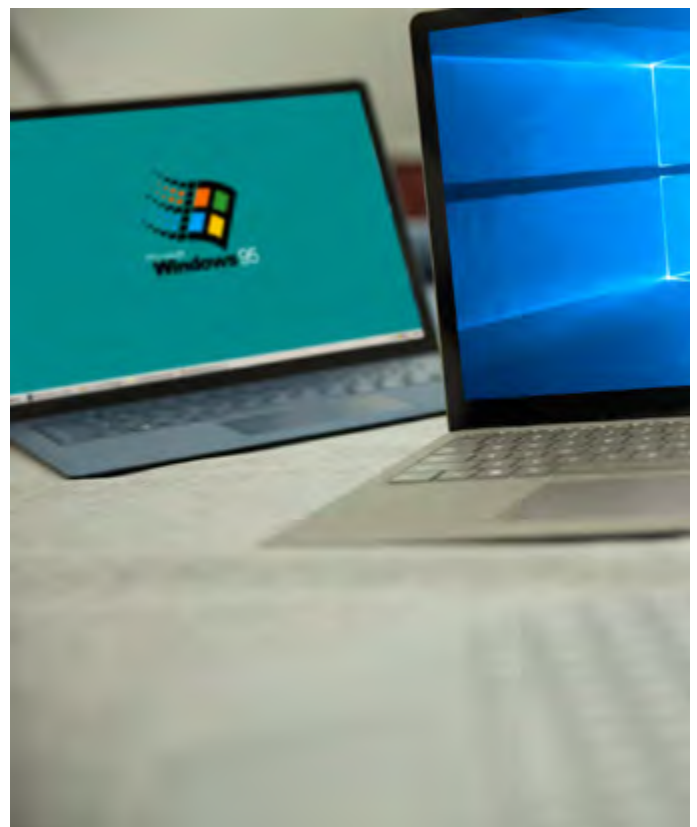
Cuando me comentaron en la compañía si podía escribir un artículo en esta revista dije que evidentemente sí, pero que lo haría a mi manera, de la misma forma con la que explico a nuestros clientes el salto a S/4HANA, porque por mi experiencia, no siempre todas las personas que nos escuchan cuando hablamos de este tipo de cosas nos entienden, y no me extraña... Por ello, voy a compartir estas reflexiones con vosotros alejado de convencionalismos, sin entrar en detalles técnicos o palabras rimbombantes de consultoría, que seguro que más de un lector me lo agradecerá.

Para empezar, y aunque voy a explicar el cómo, quiero detenerme brevemente al principio en el **porqué** con un ejemplo muy sencillo. Todos nosotros tenemos un Smartphone con una pantalla llena de apps, donde aparecen globitos con un número que nos informa de un aviso o alerta con el que directamente entendemos que es algo que nos interesa o que tenemos que atender. El funcionamiento de WhatsApp sirve para ilustrar este punto. En esta misma línea, ya no nos vamos al navegador de turno y escribimos cuándo es el próximo partido de fútbol de nuestro equipo favorito, sino que preguntamos al móvil a través de una herramienta de voz y éste nos contesta. ¿Por qué no queremos hacer lo mismo cuando estamos frente al ordenador trabajando en el sistema de gestión de nuestra empresa?

Estos dos ejemplos tan simples que acabo de relatar describen lo que hace la nueva interface de usuario de SAP que se denomina FIORI. Aquí, a modo de ejemplo, existe una app de facturas que nos indica que hay un número "x" de facturas pendientes que presentan problemas. También, desde primera hora de la mañana, podríamos preguntar a través de nuestra voz cuáles fueron las ventas del día anterior. Reconozco que son ejemplos demasiado simples, ya que la nueva plataforma de SAP hace muchas más cosas y de mayor valor, pero invita ya a una **primera reflexión**... ¿Preferimos el último iPhone o continuar con nuestro entrañable Nokia 1610?

Para explicar el **cómo**, si trabajamos con el ERP antiguo de SAP tenemos dos extremos para dar el salto a S/4: el **Greenfield** y el **Brownfield**. Partimos de este segundo, que ya en español suena como como un "campo marrón" o como un "marrón" y no tiene por qué ser así. Imaginemos que tenemos un portátil con el sistema Windows. No voy a decir que es el del 95, pero si me

paro a pensar en SAP, en el 95 tenía la misma pantalla o interface de usuario que tiene ahora la última versión NO S/4 (**segunda reflexión**), así que mejor pensemos que tenemos el sistema



Windows 8. Si hacemos un **Brownfield** para pasar al Windows 10 y el PC tiene unos requerimientos mínimos de memoria, procesador, etc., simplemente tengo que meter un CD - si el portátil tiene disquetera - e ir siguiendo las instrucciones del programa y, al final de este proceso, tendré el portátil con el nuevo Windows 10, con todos mis archivos en mi estructura de carpetas (datos históricos), y dispondré también de los programas que tenía antes, si bien, alguno no funcionará y tendré que actualizarlo a una nueva versión para que sea compatible con el Windows 10. En resumen, que si hablamos de SAP lo que estamos haciendo es llevarnos todo lo que teníamos antes configurado, los programas "Z" y los históricos, estén bien o mal.

Si soy más atrevido, o simplemente no me convence ya ni el

debemos preguntarnos si es realmente necesario guardar el micro detalle de un pedido de compras de hace 5 años con un proveedor con el que igual ya no trabajamos, cuando simplemente nos podría bastar con cargar estos históricos en un business intelligence o dejarlos en el sistema antiguo, en el que los tendríamos disponibles a modo consulta.

Una vez explicados estos dos extremos, **Greenfield** y **Brownfield**, en el punto medio disponemos de herramientas y formas de abordar este salto a S/4HANA que nos sirven como vehículo para acometer los proyectos, quedándonos con las configuraciones y programas que nos interesan y cargando la totalidad de los históricos, o solo una parte de los mismos, en el nuevo sistema.



portátil que tengo, me iré a un **Greenfield** o "campo verde". Parece que suena mejor, y siguiendo con la analogía del Windows lo que haré directamente es comprarme otro nuevo portátil con Windows 10, y ya me instalaré los programas que tenía antes, o solo los que me interesen, o incluso nuevos programas que no podía utilizar con el Windows 8. Aquí, el único problema que puedo tener son los históricos, es decir, qué hago con mis carpetas y archivos. Pues tengo básicamente tres opciones: los meto en un disco duro y ya lo conectaré si necesito algo, o bien, me los copio todos al nuevo portátil, que es lo que llamamos **migración de históricos**, o finalmente, me copio una parte, que es lo que llamamos **migración selectiva de datos**.

En este punto vamos con la **tercera reflexión** y es que, en mi caso particular, creo que ya acumulo tres discos duros que, sinceramente, los he debido conectar una o dos veces. Si volvemos al mundo SAP, y hacemos este paso a través de un Greenfield, nos dará la oportunidad de hacer un proyecto desde cero, donde nos podremos replantear nuestros procesos de negocio actuales, una nueva configuración del sistema y eliminar algunos de los programas, siendo los históricos el único "problema" a resolver. Siguiendo con esta tercera reflexión,

La última, o quizás la primera decisión, es elegir el producto SAP S/4HANA del ERP destino, ya que en la actualidad hay diferentes productos y no hemos conseguido explicar bien cuál puede ser la mejor opción. A ello se une la circunstancia de que hay mucha confusión con la palabra Cloud, ya que se usa indistintamente tanto para referirse al producto Cloud como al alojamiento de los servidores de la aplicación S/4 en Cloud. Pero todo esto es mucho más sencillo, decidamos si queremos adquirir la propiedad de las licencias del software, o bien queremos un modelo de suscripción típico de un software como servicio (la tradicional decisión del CFO). En cualquiera de estas decisiones, el fabricante SAP nos ofrece diferentes alternativas de despliegue de sus productos, que seguro que van a dar respuesta a nuestras necesidades finales.

Para finalizar el artículo, debo señalar que todas estas reflexiones son para que nos demos cuenta de que el cambio realmente está en las personas y en la manera de enfrentarse a las cosas. Las empresas solo se transforman si se transforman las personas que trabajan en ellas, empezando por la Dirección y las nuevas plataformas tecnológicas constituyen una singular ayuda en estos procesos de transformación.



**Óscar Martínez**  
Responsable de soluciones SAP en TACTIC



# EPM: de la estrategia a la realidad

## LOS RETOS A ABORDAR

- ¿Cómo definir un plan estratégico viable y realista?
- ¿Cómo aterrizar el plan estratégico en un presupuesto realizable?
- ¿Qué puedo hacer para reducir el tiempo invertido en generar previsiones?
- ¿Es posible realizar diferentes Forecasts de forma automatizada?
- ¿Qué medidas se pueden tomar para reducir el tiempo necesario para obtener el cierre contable?, ¿y para incorporarle el cierre consolidado?
- ¿Cómo hacer más atractivo el reporting al resto de la compañía?

## ¿CÓMO RESOLVER LOS RETOS ANTES PLANTEADOS?

- Proyectos holísticos: la implantación debe ir acompañada de un proceso de reingeniería de procesos y gestión del cambio.
- Cerrar el círculo: cada solución debe comunicarse con el resto para disponer de un modelo conectado de gestión del rendimiento:



Copyright © by Tactic Key Consulting (Designed in Barcelona)

- El Plan Estratégico marcará las líneas maestras y el Budget de los próximos ejercicios.
- El presupuesto del P&L es clave en el modelo, pero debe complementarse con un presupuesto de Capex y de BS.
- Una vez definidos, podremos convertir la previsión a una estimación de flujos de caja (presupuesto de tesorería), transformando el criterio del devengo al criterio caja.
- Únicamente cerrando el ciclo con la previsión de tesorería,

podremos disponer de previsiones completas para gestionar nuestros negocios.

- La información real, el presupuesto, y nuestras previsiones, enriquecidas con indicadores clave, muestran de forma inequívoca la realidad de la empresa y su gap respecto a los objetivos, permitiendo su rápida corrección.
- La evolución de los indicadores y las iniciativas para corregirlos serán la base para el siguiente Business Plan.

## ¿CÓMO HACER POSIBLE ESTE CAMBIO TRANSFORMACIONAL EN NUESTRAS ORGANIZACIONES?

### Abordar los proyectos desde 5 ámbitos:

- **Modelo:** simple pero escalable a futuros requerimientos. Foco en integraciones y minimizando procesos manuales.
  - El uso de la metodología propia en gestión de proyectos basada en AGILE, permite llegar al final de la fase de diseño con un prototipo, y realizar correcciones durante la implantación.
- **Mejora de los Procesos,** basándose en:
  - o Automatización.
  - o Estandarización.
  - o Mejora del rendimiento.
- **Datos:** la herramienta deberá ofrecer información fiable y a tiempo. La labor de los "Data Architects" de TACTIC nos garantiza:
  - o Consistencia.
  - o Dato único.
  - o Exactitud.
  - o Integridad.
  - o Trazabilidad y auditoría del dato.
- **Sistema:** SAP dispone de varias soluciones que permiten cubrir las necesidades de cada organización:
  - o En Consolidación: BPC, FC, Group Reporting.
  - o En Planificación: BPC, SAC.
  - o En Reporting: SAC, BO, add-ins de Excel, Disclosure Management.
  - o En Reparto de Costes y Profitability: PCM, modelos de BPC o SAC

Estas soluciones son combinables entre ellas y con otras (como SAP BW u otros módulos de SAP). El trabajo entre el cliente y el consultor experto permitirá seleccionar la mejor combinación.
- **Equipo:** clave en la definición, en la construcción, y en conseguir la transformación, vía la gestión del cambio.

**Experiencia en proyectos de planificación:**

Aspectos clave en proyectos de planificación:

- Modelo no endogámico: utilizar la historia como referencia y enriquecer el modelo con el entorno (indicadores de mercado, de competencia, macroeconómicos...).
- Orientado hacia una presupuestación basada en eventos, simplificando las simulaciones:

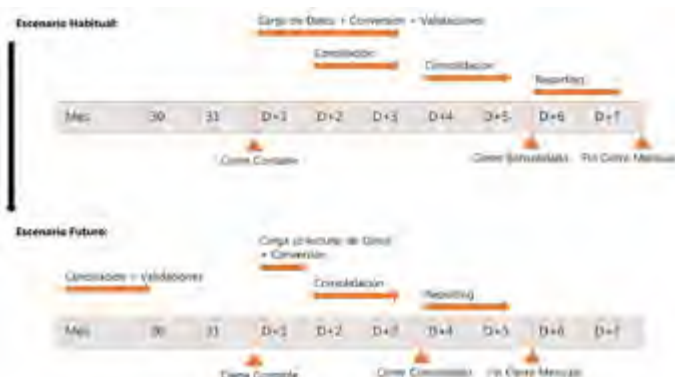


- Virar de un modelo de dato a un modelo basado en drivers.
- Entorno único: integridad y trazabilidad de información.
- Buscar el equilibrio entre detalle, automatización del presupuesto y flexibilidad.
- Mirar siempre hacia el futuro para anticiparnos: re-forecast constante a 12 meses (Rolling FCST). El presupuesto del año siguiente será un re-forecast más.
- Segmentar la planificación corporativa en “modelos conceptuales”:
  - o Por Negocio.
  - o Por Área / Departamento.
  - o Por Tipo de Información.
- Alternar el uso de modelos “top-down” (visión general) y “bottom-up” (planificación detallada).
- Reingeniería del proceso y redefinición de roles, utilizando las capacidades colaborativas de las soluciones.
- Potenciar las capacidades de workflow y versionado, para poder realizar diferentes simulaciones.
- Introducir la dimensión “counterpart” (intercompañías, terceros, etc.) en el modelo para garantizar su posterior consolidación.

**Experiencia en proyectos de cierre (fast-closing) y consolidación:**

Las soluciones de EPM nos ayudan a optimizar los tiempos, facilitando los procesos de Fast Close. Puntos clave para conseguir este objetivo:

- Automatizar para reducir tiempos de proceso (Fast-Close), concentrando el tiempo en tareas de análisis, no en preparación de datos.



- Incidir en la digitalización de las tareas de los departamentos, apoyándose en los sistemas origen y traspasando tareas que hoy día se concentran en los departamentos centrales.
- Utilizar el dato consolidado como una herramienta de gestión básica, obteniendo consolidados legales y fiscales, pero también consolidados de gestión.

**Experiencia en proyectos de Reporting:**

Cualquier proyecto EPM deberá disponer de una potente capa de reporting. Algunos puntos clave son:

- Crear un repositorio de información común al Grupo en el que definir la “capa semántica” del negocio, basado en un Data-Warehouse, o en estructuras más complejas, con datos estructurados y no estructurados (Data-Lake).
- Definir un “lay-out” común para todo el reporting, para dotar de una visión uniforme.
- Dotar de datos de referencia a cualquier información a presentar, gestionando visualmente alarmas de desviaciones.
- Democratizar la información. Facilitar a cualquier miembro de la organización poder valorar su desempeño y, proactivamente, iniciar medidas de corrección.
- El control del dato ha de estar centralizado (“Data-Governance”), pero involucrando a los usuarios de negocio (son los que disponen de mayor información).
- Ampliar nuestra visión del reporting al concepto de “Oficina Financiera Global”: garantizando que nuestros receptores de la información la reciben correctamente y en el soporte adecuado (web, Excel, informes en otro lenguaje para matriz, XBRL para reguladores, etc.)



**¿POR QUÉ TACTIC?**

- Consultora especialista en proyectos de EPM, desde hace 17 años.
- Equipo de consultores con gran experiencia en proyectos de BI y EPM, y conocimiento experto en las soluciones líderes del mercado.
- Proximidad al Cliente: acompañando a nuestros clientes en la optimización de sus negocios.
- Honestidad: hacemos lo que sabemos hacer.
- Confidencialidad e independencia.
- Alto grado de compromiso y dedicación.

**CONCLUSIONES**

- El éxito de un proyecto de EPM (consolidación, planificación o reporting), depende del modelo definido, de la arquitectura de datos diseñada para cubrirlo, de la solución seleccionada y del trabajo en equipo.
- TACTIC, consultora especializada únicamente en proyectos EPM, con más de 150 proyectos realizados en empresas de primer nivel, garantiza la calidad del mismo y su éxito.
- Puede consultar el artículo completo en [www.tactickco.com](http://www.tactickco.com)
- Para más información, contacte con [contacto@tactickco.com](mailto:contacto@tactickco.com)



**Helmar Rodriguez Messmer**  
Design Thinker / Changemaker  
www.marpashills.com  
www.clearness.es

# Anatomía del Mal-Bien-Estar

*"Duda de Todo. Encuentra tu propia luz"*

**Buda Gautama**

## SÍNTOMA

Desde hace ya un tiempo venimos sufriendo en nuestro cotidiano los avatares políticos, sociales, sanitarios y económicos derivados de la pandemia que nos azota. El temporal descarga con cada vez mayor furia sobre familiares, amigos y conocidos desencadenando problemas de salud, económicos, laborales y empresariales. Y la tempestad no amaina ni se detiene y el impacto psicológico derivado del aislamiento, el miedo y la incertidumbre resulta en una creciente sensación de inestabilidad vital y una extraña sensación de atrapamiento en un mundo que parece someternos.

La OMS ya avisa de que el "sufrimiento inmenso" causado por la covid-19 tendrá devastadoras consecuencias en la salud mental. Nadie escapa al impacto de esta crisis cuyas consecuencias psicológicas se sitúan en niveles similares a las de una zona en conflicto. Así se ha detectado un incremento de la prevalencia de la angustia, de por ejemplo un 35% en China, un 60% en Irán o un 40% en Estados Unidos, tres de los países más afectados por la pandemia, que ha provocado ya más de 285.000 muertos e infectado a más de cuatro millones personas en el mundo.

Aunque la OMS todavía no dispone de cifras sobre tendencias mundiales, está siguiendo la información que se está dando en varios países sobre un aumento de intentos de suicidio o abuso de sustancias, recuerda que es algo que se dio tras la crisis económica de 2008 y alerta que "podríamos ver algo así en los próximos meses".

Ante esto ¿qué podemos hacer? Y es precisamente la pregunta la que señala en una dirección sin solución de continuidad, porque no se trata de "hacer" sino de "comprender". Comprender como funciona nuestra experiencia vital, comprender, en última instancia, quienes somos.

## PRIMERA DECONSTRUCCIÓN DEL MALESTAR

El núcleo de tanto malestar psicológico es evidente: el miedo.

Sabemos que la amígdala situada en el lóbulo temporal de los mamíferos representa el principal núcleo de control de las emociones básicas, como el miedo, la rabia o el instinto de supervivencia. Esta estructura funciona como un "centro de mandos" de las emociones, siendo un núcleo de control en el que los sentimientos se vinculan a un patrón de respuesta determinado.

De este modo, por ejemplo, cuando nuestra vista percibe algo que considera un peligro sentimos miedo. Y es la amígdala la que vincula esa emoción de miedo con una respuesta de huida (o ataque). Por lo tanto, es la amígdala la que permite que, gracias a una interacción muy rápida con el sistema nervioso periférico y el sistema endocrino, podamos escapar de situaciones de peligro.

Esto en si es bastante útil pero cuando el peligro no es real y es percibido, la amígdala sigue cumpliendo ciegamente su función cerrando el acceso a las capacidades neocorticales (creatividad, lógica, visión, proyección, etc) para activar plenamente la defensa o el ataque. Cuando esta en peligro nuestra integridad física, nuestro estatus (aquello que tememos perder) o nuestra pertenencia a un colectivo o vínculo a una persona, la amígdala activa el "modo supervivencia". Este sistema incita a las glándulas suprarrenales, ubicadas encima de los riñones, a liberar una oleada de hormonas, entre ellas, la adrenalina y el cortisol.

La activación a largo plazo del sistema de respuesta al estrés y la sobreexposición al cortisol pueden interrumpir muchos procesos del cuerpo. Esto incrementa el riesgo de padecer problemas de salud, tales como ansiedad, depresión, problemas digestivos, dolores de cabeza, cardiopatías, problemas de sueño, aumento de peso, deterioro de la memoria y la concentración.

Por lo tanto, (re)conocer el funcionamiento del cerebro nos permite enfrentar con más desapego y libertad aquello que nos sucede, ante todo, en las respuestas a escenarios percibidos e imaginarios. Como dice el libro tibetano los muertos: reconocer es liberación. (Re)conocer lo que nos pasa, volver a conocer lo que sucede nos libera. Recorrer lo que nos pasa con una comprensión de la maquinaria que procesa nos da libertad. Cuanto más reconocemos o comprendemos lo que sucede internamente y en nuestra relación con el mundo, menor activación automática de la amígdala y del correspondiente mecanismo de supervivencia, y, por lo tanto, mayor claridad mental se va a desplegar. La mente se aquieta. Y una mayor claridad, un mayor silencio interno, deriva en mayor presencia y mayor bienestar.

## LA ESCALERA DE LA COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD

Demos un paso más.

El desarrollo de la comprensión de la realidad se puede es-



quematizar en cuatro estadios tal y como describí en un artículo anterior: la realidad objetiva, la realidad subjetiva, la realidad construida y la realidad ilusoria. La comprensión de cada nivel consecutivo nos acerca, respectivamente, a una mayor comprensión de la realidad y por tanto a una mayor y más precisa comprensión de nuestra experiencia vital en cada instante.

Comprender como funciona el cerebro está situado en la zona inferior del mapa, en la realidad objetiva. Cuanto más nos movemos hacia arriba en el esquema, cuanto más comprendemos la sutilidad de la experiencia, más vamos ganando en confianza y más se va estabilizando nuestra experiencia vital. No hay nada más poderoso que acercarse “a lo que es”: Encuentra la verdad y la verdad te hará libre.

Los niveles 1-3 son todos ellos niveles que se basan en creencias, conceptos y supuestos a partir de los cuales se elabora una teoría del mundo. Evidentemente las hipótesis de cada nivel se van sofisticando y parecen cada vez más apropiados para explicar la realidad.

La salida del mundo de los conceptos y creencias es la duda, la curiosidad y la honestidad: duda de todo y encuentra tu propia luz (Buda Gautama).

### LA REALIDAD ILUSORIA

El recorrido por ese mapa de los 4 niveles que realicé en mis talleres aterriza con contundencia en la última fase, en la cual observamos la experiencia directa de lo que sucede. A eso lo llamamos la vía directa o el camino sin camino. Aparcamos (y cuestionamos) todo lo aprendido, todos los conceptos y creencias, y observamos este momento tal y como es: este momento, cada momento, está hecho de una sola sustancia (Advaita). De la misma sustancia.

Cuando observamos, por ejemplo, las emociones que nos invaden comprendemos que ese sentir no es otra cosa que una intermitencia que está hecho de nosotros, aparece en nosotros y es percibido por nosotros. Una emoción no viene de “otro lugar” (aunque podemos desarrollar un montón de teorías y creencias sobre ello), ni interno ni externo. Una emoción es una manifestación parcial de nosotros mismos en un instante y percibido en nosotros como totalidad de este momento.

Nos perdemos cuando nos identificamos con los pensamientos y emociones que van apareciendo y nos dejamos arrastrar por ellas. Y no es cuestión de parlarlas ni de cambiarlas, sino

simplemente dirigir la atención a la comprensión de este momento. Que es lo mismo a dirigir la atención a la pregunta que todos los sabios de todos los tiempos indicaron y nos indican: ¿quién soy yo?

La atención y el discernimiento son el baluarte de nuestro libre albedrío; aquello que nos permite iniciar o frenar cualquier movimiento. Lo que permite volvernos con curiosidad hacia la manifestación de este momento, hacia la manifestación de nosotros mismos.

### EL ORIGEN DEL MALESTAR

El gran problema de la inseguridad, las emociones y lo que nos perturba se activa e intensifica cuando nos identificamos desafortunadamente con la contracción del personaje que creemos ser (también llamado ego). Si nos identificamos con ese personaje separado, incompleto y carente, lo tenemos que proteger, desarrollar e incluso convertirlo en mejor persona.

Pasamos por alto el hecho de que nos estamos identificando con algo que es una quimera, una mera contracción de nosotros en el tiempo. Nos estamos identificando, literalmente, con “NADA”. Esa parcialidad que se manifiesta en ese instante toma el punto de vista del TODO que somos.

Por lo tanto, no sólo es cuestión de no identificarte con lo que piensas o lo que sientes sino deconstruir, además, al pensador. El pensador no es más que un conglomerado de pensamientos-sentimientos hechos de ti, apareciendo en ti y percibidos por ti en un instante.

Hay algo más allá del pensador, más allá de la mente, que contiene el todo y que llamamos consciencia. Aquello que aparece como reconocimiento no fenomenológico. Eso eres TU.

### LA GRAN SOLUCIÓN

En la medida en que reconoces que no eres el conjunto de creencias, pensamientos y sensaciones que creías ser, tu identidad retorna a su verdadera posición y la vida se da cada vez más desde otro “sitio”. Retorna a un bienestar innato. Un sitio en el que la carencia, el conflicto, la experiencia de limitación dejan de tener tanto peso porque simplemente aparecen y desaparecen en el insondable espacio de tu consciencia. Un lugar en el que los miedos, los tormentos y las inseguridades se disuelven como las olas que aparecen, crecen y desaparecen en la inmensidad del mar.

[www.clearness.es](http://www.clearness.es)



**Ana Marzo**  
Marzo & Abogados

*Marzo & Abogados*  
DEFENSA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

# Decálogo de cumplimiento para las empresas con redes sociales

Según apunta el Comité Europeo de Protección de Datos (EDPB), los mecanismos para dirigirse a los usuarios de las redes sociales han aumentado en sofisticación de manera que las organizaciones ahora tienen la capacidad de dirigirse a las personas usuarias de estas redes, sobre la base de una amplia gama de criterios desarrollados en la mayor parte de los casos sobre la base del tratamiento de los datos personales que los usuarios han proporcionado o compartido a través de la red social, así como otros datos personales que han sido observados o inferidos, ya sea por el proveedor de la red social o por terceros, y recopilados por la plataforma o por otros actores cuyo trabajo consiste en valorar las opciones de orientación de anuncios.

En otras palabras, la orientación a los usuarios de las redes sociales implica no solo el acto de "seleccionar" a las personas o grupos de personas que son los destinatarios previstos de un determinado mensaje (el 'público objetivo'), sino que supone un proceso de análisis y tratamiento de datos completo, llevado a cabo por un conjunto de partes interesadas.

El citado Comité ha analizado detalladamente la situación adoptando con fecha 2 de septiembre de 2020 el documento denominado "Directrices 8/2020 sobre la orientación a usuarios de redes sociales" donde lleva a cabo un estudio de la situación y reparte obligaciones y responsabilidades entre todos los actores para proteger el derecho a la protección de datos y privacidad de los usuarios de las redes sociales.

Así, en el documento de trabajo del EDPB se distinguen una serie de actores y roles como son los siguientes:

En primer lugar, los "usuarios" esto es las personas que hacen uso de las redes sociales en diferentes capacidades y con diferentes propósitos (por ejemplo, para mantenerse en contacto con amigos, intercambiar información sobre intereses compartidos o buscar oportunidades de empleo), entendiéndose que el término "usuario" se usa típicamente para referirse a las personas que están registradas en el servicio de red social, es decir, aquellas personas que tienen una "cuenta" o un "perfil".

En segundo lugar, los "proveedores de redes sociales" esto es, aquellos que ofrecen un servicio en línea que permite el desarrollo de redes y comunidades de usuarios, entre las cuales se comparte información y contenido.

El proveedor de la red social determina las funcionalidades del servicio y por tanto, la determinación de qué datos serán objeto de tratamiento, con qué propósito o fin y bajo qué términos.

Esto permite por supuesto la prestación del servicio de redes sociales, pero también la prestación de servicios, que pueden beneficiar a los socios comerciales de la red, es decir, a las empresas que operan en la plataforma de la red social o junto con ella. Desde luego, los proveedores de redes sociales recopilan ineludiblemente grandes cantidades de datos personales relacionados con el comportamiento y las interacciones de los usuarios (registrados y no registrados), lo que le permite obtener información considerable sobre las características,

"Los proveedores de redes sociales recopilan ineludiblemente grandes cantidades de datos personales relacionados con el comportamiento"

intereses y preferencias sociodemográficas de los usuarios, tratando, tanto datos personales proporcionados por los usuarios como inferidos de su actividad (p. ej., al hacer clic en "Me gusta" en una publicación en una red social o fuera de ella).

En tercer lugar, los "destinatarios", esto es, las personas físicas o jurídicas que utilizan los servicios de redes sociales para dirigir mensajes específicos a un conjunto de usuarios de la red sobre la base de parámetros o criterios específicos.

Con su actividad, los destinatarios seleccionan sus mensajes y/o su público objetivo de acuerdo con las características percibidas, los intereses o las preferencias de las personas e incluso pueden participar en la orientación para promover intereses comerciales, políticos o de otro tipo. Los ejemplos típicos son las compañías que usan las redes sociales para publicitar sus productos, incluso para aumentar el conocimiento de la marca. Pero, como es bien sabido, también los partidos políticos utilizan cada vez más las redes sociales como parte de su estrategia de campaña e incluso las organizaciones benéficas y otras organizaciones sin ánimo de lucro.

El EDPB está preocupado porque los usuarios de las redes sociales pueden ser dirigidos u orientados de diferentes maneras invasivas para la privacidad y derechos y libertades de protección de datos.

Finalmente, y en cuarto lugar, como "otros actores relevantes" hay que tener presente que en ocasiones, los destinatarios o empresas con presencia en las redes sociales pueden utilizar directamente los mecanismos de orientación ofrecidos por los proveedores de redes sociales o contratar los servicios de otros actores, como proveedores de servicios de marketing, redes publicitarias, intercambios publicitarios, plataformas de oferta y demanda, proveedores de gestión de datos (DMP) y empresas de análisis de datos.

Todos estos "terceros actores", en definitiva, forman parte del ecosistema de publicidad en línea complejo y en evolución (que a veces se conoce como "adtech") que recopila y procesa datos relacionados con las personas (incluidos los usuarios de redes sociales). En este grupo se encontrarían los corredores de datos y los DMP (que se diferencian de otras empresas de "adtech" en la medida en que no solo procesan los datos recopilados mediante tecnologías de seguimiento, sino también los datos recopilados de otras fuentes, que pueden incluir fuentes tanto online como offline). En otras palabras, los intermediarios de datos y los DMP agregan datos recopilados de una amplia variedad de fuentes, que luego pueden vender a otras partes interesadas involucradas en el proceso de selección del "público objetivo".

El enfoque del Documento del EPBD está dirigido a determinar cuál es la distribución de los roles y obligaciones de protección de datos de cada uno de los participantes, todo ello sobre la base y teniendo en cuenta las jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea con especial relevancia de las sentencias *Wirtschaftsakademie* (C-210/16), los testigos de *Jehová* (C 25/17) y *Fashion ID* (C-40/17).

En este punto, el EDPB pone de manifiesto que los destinatarios que deseen utilizar herramientas de segmentación proporcionadas por un proveedor de redes sociales deben necesariamente adherirse a "acuerdos predefinidos", sin ninguna posibilidad de negociar o realizar modificaciones (condiciones de 'tómalo o déjalo').

La cuestión es que, según el EDPB, pese a que las compañías deben adherirse a los acuerdos sin posibilidad de negociación, ello no impide ni niega la responsabilidad conjunta del

proveedor de redes sociales y aquellas compañías que se adhieren a las condiciones, por tanto las empresas no pueden argumentar este hecho para eximirse de sus obligaciones en virtud del GDPR.

Ambas partes (empresas y proveedores de redes sociales), en su condición de "corresponsables" están obligadas a garantizar que la asignación de responsabilidades refleje debidamente sus respectivos roles y relaciones con respecto a los usuarios titulares de los datos personales, de una manera práctica, veraz y transparente.

Por tanto y como conclusión, podemos decir que el decálogo básico de cuestiones a tener en cuenta en relación con las redes sociales que cualquier compañía tiene para dirigirse a su público, es:

## Decálogo

1. Conocer los roles de las partes intervinientes: usuarios, proveedores de redes sociales, destinatarios (personas físicas o jurídicas que utilizan los servicios de redes sociales para dirigir mensajes específicos a "su público" y otros terceros actores (empresas "adtech", corredores de datos y los DMP).
2. Suscribir los acuerdos correspondientes que establezcan el reparto de obligaciones y responsabilidades entre proveedores de redes sociales, destinatarios y los otros terceros actores.
3. Definir el reparto del cumplimiento de las obligaciones derivadas del RGPD, entre proveedores de redes sociales, destinatarios y los otros terceros actores.
4. Analizar el riesgo que para los derechos y libertades de los usuarios supone el tratamiento de los datos (incluyendo en su caso la posibilidad de tener que realizar una evaluación de impacto).
5. Garantizar que ningún tratamiento de datos conlleva riesgos de discriminación y exclusión de los usuarios.
6. Incluir en el registro de las actividades el tratamiento de los datos personales de los usuarios en la condición de responsable o corresponsable según corresponda por el rol o participación que se realice en el tratamiento de los datos.
7. Garantizar la existencia de una base jurídica de tratamiento de los datos de los usuarios.
8. Garantizar que los usuarios son informados de forma clara, sencilla, transparente y en un lenguaje sencillo del alcance del tratamiento de sus datos conforme las exigencias del artículo 13 del RGPD.
9. Garantizar el ejercicio de los derechos de protección de datos de los usuarios.
10. Garantizar la existencia de consentimiento de los usuarios así como posibilidad de oposición y revocación del uso de "cookies y tecnologías similares" de acuerdo con lo establecido en la normativa de comercio electrónico.



**Rufino de la Rosa**  
Socio de EY Abogados

# Política fiscal, COVID y digitalización

Las medidas fiscales adoptadas desde el pasado mes de marzo buscaban paliar el impacto del cierre de la actividad económica dictado por las autoridades sanitarias. Estas medidas, con alcance y extensión diferentes en cada país, introdujeron medidas de apoyo a la liquidez y de aplazamiento del pago de impuestos, y una suerte de “tiempo muerto” en el campo de juego fiscal.

Posteriormente la preocupación de la política fiscal pasó a determinar qué medidas eran las necesarias tanto para recuperar la actividad económica como para intentar paliar el enorme déficit presupuestario. En el caso español el proyecto de ley de presupuestos busca principalmente reforzar la recaudación mediante la eliminación de beneficios fiscales en el Impuesto sobre Sociedades y en los Impuestos Especiales y con subidas selectivas en el IRPF.

Junto a las medidas de recuperación de ingresos, se ha reabierto el debate sobre la necesidad de nuevas figuras impositivas que atiendan a nuevas realidades económicas. Este sentido, junto con una modificación de los impuestos medioambientales o nuevos tributos sobre transacciones financieras, el ámbito donde estamos asistiendo al mayor esfuerzo internacional es la necesidad de encontrar una tributación justa de la economía digital, que es lo que ha acabado cristalizándose en España en el Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales (IDSD) ante la falta de acuerdo internacional en la U.E. o en la OCDE.

"La necesidad de encontrar una tributación justa de la economía digital"

¿Cómo saber si es aplicable este nuevo impuesto? El nuevo IDSD es aplicable a las empresas que tengan un volumen de ingresos superiores a 750 millones de euros anuales y que tengan un volumen significativo de ingresos digitales en España (más de 3 millones de euros).

¿Y cuáles son estos servicios digitales? Se someten al impuesto tres tipos de servicios: la publicidad online, los servicios de intermediación online y las transmisiones de datos.

Respecto de la publicidad online, se grava la inclusión de publicidad en las interfaces digitales, esto es, en páginas web, aplicaciones



móviles... Se distingue a su vez dos supuestos. Uno, en el que el propietario de la interfaz es el que inserta la publicidad en la su interfaz, y otro en el que una empresa inserta la publicidad en una interfaz ajena. En este segundo caso será esta empresa que inserta la publicidad el sujeto pasivo del impuesto y no el dueño de la página.

La segunda categoría es la puesta a disposición de los usuarios de interfaces multifacéticas. Aquí se engloban, por un lado, los servicios de intermediación on-line o marketplaces, y por otro, aquellas interfaces que simplemente permiten poner en contacto a multitud de usuarios para que interactúan entre sí (como podría ser por ejemplo LinkedIn).

Y el tercer tipo son las transmisiones de datos derivados de la navegación en interfaces digitales. Aquí es necesario recalcar que se trata sólo de transmisiones de datos obtenidos en la navegación, es decir no aquellos datos que se hayan podido general de un proceso de alta de un cliente o en una encuesta comercial.

Hay que tener en cuenta qué además de las grandes empresas de internet, numerosas empresas pueden estar sometidas porque en mayor o menor parte la publicidad on-line, la intermediación on-line y la transmisión de datos son una realidad de numerosas compañías.

El impuesto, con un tipo del 3%, entra en vigor el próximo 16 de enero y el período de liquidación es trimestral, por lo que el próximo mes de abril las empresas ya deberán saber si están o no obligadas, y en su caso presentar la autoliquidación correspondiente.

En definitiva, y para concluir, junto con medidas tendentes a atenuar el impacto del COVID y afrontar la recuperación, también estamos asistiendo a la necesidad de adecuar el sistema fiscal a nuevas realidades económicas y entre ellas, el comercio online y la economía digital es uno de los objetivos claves en el futuro inmediato.



# Accelerating Possibilities with **SAP.**

- Combinamos tecnología SAP y Plataformas tecnológicas de alto valor desarrolladas por UST Global.
- Te dirigimos hacia la empresa inteligente.
- Somos expertos en desarrollo de App digitales SAP de última generación.
- Reinventamos la cadena de suministro.



**PRESENTES EN  
25 PAÍSES**



**25.000  
EMPLEADOS**



UST Global España



USTGlobal\_ES



sap.spain@ust-global.com



ustglobal.es

## Madrid

C/Santa Leonor 65, Edificio G  
+34 914 062 700

## Zaragoza

C/Alfonso I, 17  
+34 976 211 109

## Barcelona

C/Comite d'Urgell, 143  
+34 938 395 888

## Algeciras


C/Juan Pérez Arriete  
+34 956 756 064

## Bilbao

Gran Vía, 19-21  
+34 944 359 691

## Salamanca

C/Teso de San Nicolás 17  
+34 923 338 318



**El 73% de las empresas han sufrido** interrupciones del negocio vinculadas a un **mal funcionamiento** o **parada de sus sistemas de gestión SAP**

## **SEIDOR CLOUD/4SAP**

Es un servicio integral para **gestionar, administrar y mantener** de forma segura tu infraestructura y sistema SAP, **siempre activo y con rendimiento óptimo.**