



AUSAPE

EN ESTE NÚMERO

Pag 04 - 05

FÓRUM 2021 | La Nueva Normalidad Digital:
Saludable, Sostenible e Inteligente

Pag 16 - 17

Innovation Leadership Program | SEIDOR

Pag 18

SAP DELEGATION DAY,

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



Vuelve el Fórum AUSAPE

POR **ASIER SETIÉN**

Vocal de Eventos e Interlocución con SAP de AUSAPE.
Gobierno Vasco

Estimad@ asociad@,

En un año normal os estaría escribiendo este editorial para hablar de los resultados del Fórum, de las sesiones de los partners, del número de asistentes, de los comentarios de los asistentes, etc...

Pero no estamos en un año normal, estamos en un año en el que las dificultades han sido muchas, en todos los aspectos. Dificultades que nos han hecho estar muy atent@s a su evolución para decidir si nuestro más querido evento por fin podría llevarse a cabo.

Tras mucho debate, mucho análisis y muchas consultas, podemos anunciaros con la mayor de nuestras ilusiones que **¡¡¡VUELVE EL FÓRUM AUSAPE!!!**

Pero dicha ilusión no nos va a hacer bajar la guardia en cuestiones de seguridad, y vamos a tomar todas las medidas necesarias para que el Fórum sea un evento seguro, atractivo y de grandes momentos, para que tod@s lo recordemos con una sonrisa.

Será en Bilbao, como inicialmente habíamos programado para 2020. Los días 28 y 29 de septiembre nos reuniremos de nuevo para compartir conocimientos y experiencias a lo largo de dos días de ponencias magistrales, mesas redondas, sesiones de los Grupos de Trabajo de AUSAPE y de nuestros partners. Este año la salud y, específicamente, la recuperación post-Covid será el eje temático del Fórum.

Y cómo no, nos gustaría invitaros a participar en este evento que nos permitirá reunirnos presencialmente por primera vez después de año y medio de eventos online.

El trato personal creemos que es una de las bases del networking que todavía no ha podido ser sustituido por los formatos



telemáticos, y queremos que este FÓRUM AUSAPE sea la oportunidad para afianzar ese contacto entre la comunidad SAP para compartir todo eso que hace tiempo no hemos podido compartir.

Esperamos que Bilbao, una ciudad que se ha transformado durante estos últimos años, pueda ser el inicio de esa “nueva normalidad” como bien se hace referencia en el lema de este año, y estoy convencido que os va a acoger con calidez, modernidad y simpatía.

Aquell@s que asistáis podréis disfrutar además de una de las principales atracciones que ofrece la ciudad: una visita exclusiva al Museo Guggenheim.

Pero el Fórum AUSAPE 2021 no es la única actividad relevante que ofrecemos a nuestr@s asociad@s. En el primer semestre hemos organizado numerosas reuniones online, Días Temáticos y sesiones magistrales, que han cosechado un éxito importante de asistencia.

Además, los nuevos Grupos de Trabajo de Innovación y Transformación Digital han desarrollado una intensa actividad en sus primeros meses, y estamos avanzando en nuestro objetivo de potenciar la presencia internacional de AUSAPE, con la participación en eventos de redes como SUGEN o AUSIA y la intervención de miembros de otras asociaciones en nuestros eventos.

Todo ello nos coloca en una buena posición para encarar el próximo curso, en el que seguiremos explorando nuevas actividades de interés para nuestr@s asociad@s y mantendremos aquellas que ya han demostrado su valor.

¡¡¡¡Os esperamos en Bilbao, animaos!!!!

CONSEJO EDITORIAL

Mario Rodríguez
Joan Torres
Sara Antuñano
Sandra Isart
Asier Setián
Amanda Ceballo
Fernando de la Fuente

COLABORADORES

Javier García Barbero
Mercedes Aparicio
Jesús Álvarez
Aida Bautista
Candela Serrano
Laura de Vega

DIRECCIÓN

Junta Directiva AUSAPE

DIRECCIÓN DE ARTE

Tasman Graphics

PUBLICIDAD

gestor@ausape.com

REDACCIÓN

comunicacion@ausape.com

DEPÓSITO LEGAL

M-10955-2007

EDITA

AUSAPE

IMPRIME

Advantia

AUSAPE
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.

AUSAPE, septiembre de 2021

AUSAPE Pag 04



Dentro de las actividades del Grupo de Trabajo de Innovación de AUSAPE, el 8 de julio se celebró la primera de un ciclo de sesiones sobre Inteligencia Artificial.



Entrevista Pag 22

Con más de 15 años de experiencia en la adopción y habilitación digital de usuarios. Max habla de los errores a evitar en la migración a SAP S/4HANA y revela las claves para afrontar con éxito este complejo proyecto de transformación.

Y también en este número...

Helmar Rodríguez

Helmar Rodríguez es formador, coach y autor, y, ante todo, un facilitador del cambio. Fundó CLEARNESS®, 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

Casos de éxito Pag 24

En profundidad Pag 28

El virus de la mente Pag 40

Cambio: Ilusión y Realidad

Rincón Legal Pag 42

La Directiva del whistleblowing

Firma invitada Pag 44

¿Estamos realmente frente al apocalipsis de las tiendas físicas?



- 04 Así será el Fórum AUSAPE 2021
- 08 La Sanidad regresa a las sesiones temáticas de AUSAPE
- 10 Profundizando en la revolución de la Inteligencia Artificial
- 12 Últimas reuniones antes del verano
- 14 Conoce las ventajas de ASUG por ser asociado de AUSAPE
- 16 La innovación en el día a día de las organizaciones protagonizó la tercera edición del ILP
- 18 El SAP Delegation Day 2021 se celebró con un carácter multitemático
- 20 Evolucionando hacia la IT como Servicio (ITaaS)



CONVISTA

Los expertos de SAP

Conviértase ya en una
Empresa Inteligente y libere
todo su potencial



celonis

SAP
Silver
Partner

Así será el Fórum AUSAPE 2021

La XVI edición del Fórum se celebrará en el Palacio Euskalduna de Bilbao los días 28 y 29 de septiembre

Un año más, y tras la pausa forzosa de 2020, el Fórum AUSAPE vuelve a celebrarse. Será en Bilbao, en el Palacio Euskalduna, los días 28 y 29 de septiembre, y se organizará con todas las medidas de seguridad necesarias y un completo catálogo de actividades.

En AUSAPE estamos trabajando para que la XVI edición del Fórum esté a la altura de las expectativas de los patrocinadores, clientes y colaboradores. Confiamos para ello en las posibilidades que ofrece Bilbao en cuanto a infraestructuras y transportes para la celebración del evento, manteniendo la sede en la ciudad vasca como habíamos previsto en 2020. Con esta decisión continuamos además con nuestra política de llevar el evento más importante de AUSAPE a todas las regiones de España.



Cada año, el Fórum AUSAPE tiene un leitmotiv. Este 2021 no podía ser otro que la salud y la sostenibilidad. El lema “La Nueva Normalidad Digital: Saludable, Sostenible e Inteligente” refleja la estrecha relación entre el cuidado de la salud, la importancia de la dimensión medioambiental y el valor de la tecnología para contribuir a resolver los desafíos sanitarios y ecológicos. De esta forma, intentamos conectar los temas tecnológicos con aspectos de interés para el conjunto de la sociedad.

La salud será el tema de la ponencia magistral de la primera jornada del Fórum, que impartirá Rafael Bengoa, médico y especialista en gestión y salud pública y codirector del Instituto de Salud y Estrategia (SI-Health). Al día siguiente, tendrá lugar una mesa redonda sobre la “Recuperación post-Covid: sostenible, inteligente y saludable”. En ella intervendrán Izaskun Ramos (responsable de Sector Público en SAP España), Jaime López Ostio (director TIC de FAES-Farma), Xavier Arrieta (director de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Gobierno Vasco), Enrique Benayas (director de ESIC Corporate Education) y Joan Torres, CIO de GM Food y vicepresidente de AUSAPE, que ejercerá como moderador.

El lema “La Nueva Normalidad Digital: Saludable, Sostenible e Inteligente” refleja la estrecha relación entre el cuidado de la salud, la importancia de la dimensión medioambiental y el valor de la tecnología para contribuir a resolver los desafíos sanitarios y ecológicos



El alojamiento está limitado a 600 asistentes y el plazo para inscribirse abarca desde el 21 de junio hasta el 5 de septiembre

Además de la ponencia y la mesa redonda, el Fórum AUSAPE 2021 acogerá numerosas sesiones de los partners y de los grupos de trabajo de la asociación. Así, el primer día habrá sesiones paralelas conducidas por firmas como Stratesys, Seidor, EY, Sothis, Consultia, UST Global, Inetum, Minsait, Symtrax, T-Systems, Oreka IT, Brait, Enzyme, Winshuttle, Vistex, HR-Path, Neptune, Common, I3S, Google y SAP Concur. A lo largo del día también habrá tiempo para el networking en la comida y en la zona de Exposición de los patrocinadores, en el que podrán participar todos los asistentes.

Las sesiones paralelas día 29 estarán conducidas por Accenture, Cuviv, Esker, Kern AG, Linke-Syntax, Movilitas, Seidor y Semantic. Junto a ellas, habrá sesiones de los Grupos de Trabajo de AUSAPE, como los de Recursos Humanos, S/4HANA y Sanidad, que ya han confirmado su presencia.

La agenda se completará con el acto de reconocimiento a los coordinadores y delegados que abrirá el Fórum y con la intervención de Rafael Brugnini, director general de SAP España, el segundo día. Una sesión plenaria y la entrega de premios pondrán punto final al evento.

Como todos los años, el Fórum AUSAPE tendrá una dimensión solidaria, con la entrega de un donativo a una entidad benéfica. Este año, el Donativo solidario lo recibirá Cáritas Bizkaia, una organización de la Iglesia que orienta, desarrolla y promueve



Como todos los años, el Fórum AUSAPE tendrá una dimensión solidaria, con la entrega de un donativo a una entidad benéfica

la acción sociocaritativa. Cáritas Bizkaia trabaja en áreas como acogida, empleo, infancia, mayores, familia, inserción social, personas sin hogar, adicciones, ropa, vivienda y cooperación internacional. Asimismo, ofrece servicios jurídico y psicológico.

Pero no todo será trabajo en el Fórum. AUSAPE también ha reservado un tiempo para el ocio y la cultura en la tarde del día 28, con una visita y un cocktail exclusivo en el Museo Guggenheim, al que seguirá un espacio para el networking. También podremos disfrutar de un espectáculo del humorista e ilusionista Luis Piedrahita, conocido por sus monólogos y sus actuaciones en varios programas de radio y televisión.

El alojamiento está limitado a 600 asistentes y el plazo para inscribirse abarca desde el 21 de junio hasta el 5 de septiembre. A medida que vaya acercándose la fecha del Fórum, iremos publicando nueva información sobre el evento, junto a actualizaciones, información sobre las tarifas y forma de inscripción, datos útiles sobre cómo llegar, patrocinios y agenda. Toda esta información actualizada se podrá consultar en el minisite dedicado al XVI Fórum dentro de la página de AUSAPE (<https://forum2021.ausape.com>).

El XVI Fórum AUSAPE tiene el apoyo de gold partners como Seidor, Sothis, i3s, Minsait, Semantic, Oreka i.t., Stratesys, UST Global y Google Cloud, junto a más de 30 patrocinadores y colaboradores que se han involucrado en el patrocinio del evento. Estamos seguros de que el Fórum AUSAPE será de nuevo un evento de referencia para la comunidad SAP española. Contamos con todos vosotros. ■



FÓRUM AUSAPE 2021

28 Y 29 SEPTIEMBRE, BILBAO

PATROCINADORES



minsait

An Indra company



oreka i.t.
corporate balance

stratesys

U ·
S T



brait.

Common

Consultia it



enzyme
advising group



HR Path.
Your way to people success

inetum.
Positive digital flow

KERN

linke
A SYNTAX COMPANY

Neptune Software

Qlik
LEAD WITH DATA

opentext

SAP Concur

symtrax

T·Systems

Vistex
Now it all adds up

WINSHUTTLE

FUJITSU

Panaya

SAP iMSA

tts

NORBAIT
Human Technology

oxya
A Hitachi Group Company

xSuite
It's simple. It's digital.

accenture

SEEBURGER

movilitas

spinnerIT

ESKER

CONVISTA

kyvor

FÓRUM AUSAPE 2021

28 Y 29 SEPTIEMBRE, BILBAO

AGENDA

MARTES 28 DE SEPTIEMBRE

08:00 - 11:00	Traslado: Aeropuerto a Euskalduna								
08:00	Apertura exclusiva para personal de patrocinadores								
09:30	Inscripción asistentes								
10:30	Apertura Congreso, Entrega Donativo								
11:10	Ponencia Magistral: Rafael Bengoa								
12:00	Zona de Exposición de los Patrocinadores								
	P0 - Planta Baja			Plantas P2 y P3			Planta P5		
	OA - (A)	OC- (A)	OD - (B)	2Ext - (A)	3A - (B)	3B - (C)	5HT - (A)	5A - (B)	
12:30 - 13:10	STRATESYS	SEIDOR	EY	SOTHIS	CONSULTIA	QLIK	UST Global	INETUM	
13:20 - 14:00	MINSAIT	SEIDOR	SYMTRAX	SOTHIS	T-SYSTEMS	OPENTEXT	OREKA	BRAIT	
14:00 - 15:20	Comida de networking								
15:30 - 16:10	GOOGLE	SEIDOR	SOTHIS	ENZYME	WINSHUTTLE	MINSAIT	Reserva	VISTEX	
16:20 - 17:00	SAP CONCUR	SEIDOR	HR-PATH	SEIDOR	NEPTUNE		I3s	COMMON	
17:00 - 17:45	Networking y Zona de Exposición								
17:45	Traslado a los Hoteles *								
18:00 - 20:15	Tiempo Libre								
20:15	Traslado desde Hoteles a Guggenheim								
20:30 - 23:00	Visita y cocktail exclusivo en Guggenheim								
23:00 - 00:00	Networking Regreso a los hoteles*								

MIÉRCOLES 29 DE SEPTIEMBRE

08:00 - 09:00	Recepción, Recogida de maletas, Networking en Puntos de Encuentro								
09:00 - 09:30	Ponencia SAP: Rafael Brugnini General Manager - SAP Spain								
09:30 - 10:30	Mesa redonda "Recuperación post-COVID: sostenible, inteligente y saludable" Participan: Izaskun Ramos (SAP); Jaime Garcia (FAES-Farma); Xabier Arrieta (Gob. Vasco); Enrique Benayas (ESIC) Modera: Joan Torres (GM Food)								
10:30 - 11:00	Networking y Zona de Exposición								
	P0 - Planta Baja			Plantas P2 y P3			Planta P5		
	OA - (A)	OC- (A)	OD - (B)	2Ext - (A)	3A - (B)	3B - (C)	5HT - (A)	5A - (B)	5B - (B)
11:00 - 11:40	GTs	GTs	GTs	GTs	GTs	GTs	GTs	GTs	GTs
11:50 - 12:30	SEMANTIC	SEIDOR	KERN AG		CUVIV	ESKER	LINKE - SYNTAX	ACCENTURE	MOVILITAS
12:40 - 13:30	Sesión Plenaria								
13:30 - 13:45	Entrega de Premios y Clausura del evento								
14:00 - 15:30	Comida- Networking en Puntos de Encuentro								
14:30 - 17:00	Traslado desde Euskalduna al Aeropuerto								

* Se informará qué hoteles dispondrán de servicio de autobús

La Sanidad regresa a las sesiones temáticas de AUSAPE

La pandemia del Covid-19 ha puesto de manifiesto la importancia del sector sanitario, pero lo cierto es que el de la Sanidad ya era uno de los sectores más pujantes de los últimos años y a buen seguro esa tendencia se mantendrá en el futuro. Un sector, además, fuertemente impactado por el desarrollo tecnológico: las aplicaciones y compañías e-health llevan tiempo proliferando, y conceptos como telemedicina o analítica de datos sanitarios son ya parte de la actividad cotidiana de las instituciones dedicadas al cuidado de la salud.

Siempre atenta a las tendencias de la economía y la sociedad, AUSAPE decidió organizar el pasado 6 de julio una Sesión Temática de Sanidad, que se dirigió a todos los clientes SAP, tanto los asociados como los no asociados. La sesión estuvo dirigida por Ylenia Lantigua, responsable de Gestión de Proyectos del Grupo Hospiten.

Los asistentes, en su mayor parte responsables tecnológicos en diversos hospitales, clínicas, administraciones públicas y compañías del sector sanitario, valoraron positivamente el surgimiento de esta nueva área de interés dentro de AUSAPE.

Tras las presentaciones, se compartieron aspectos en los que sus organizaciones están trabajando actualmente y se planteó la posible creación de un futuro Grupo de Trabajo de Sanidad dentro de la asociación. El objetivo del grupo sería conseguir un



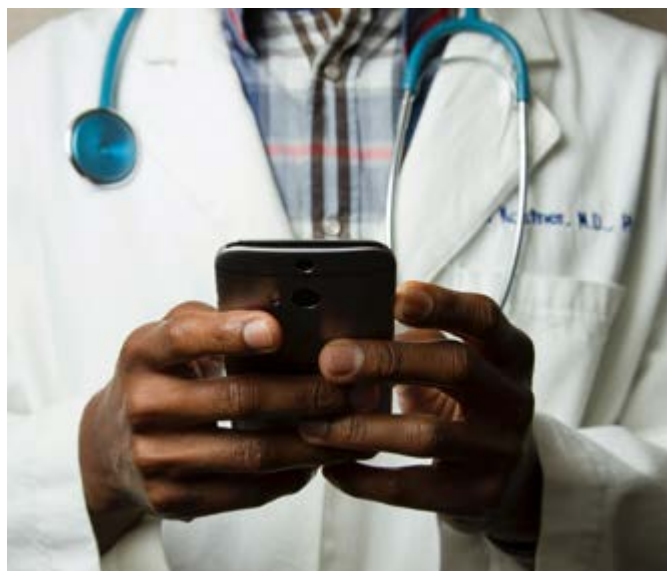
Las aplicaciones y compañías e-health llevan tiempo proliferando, y conceptos como telemedicina o analítica de datos sanitarios son ya parte de la actividad cotidiana

networking productivo entre los miembros, que permita avanzar en la relación con SAP y compartir las experiencias de sus integrantes.

Entre las inquietudes de los asistentes, destacó la necesidad de conocer el roadmap de SAP para el sistema de gestión hospitalaria, de cara a las próximas migraciones a las nuevas soluciones de la firma. Por parte de SAP, estuvo presente en la reunión Dimas Tejero, Public Sector Industry & Value Advisor de la compañía, que ofreció el apoyo de SAP a las futuras iniciativas que se desarrollen en esta área.

Asimismo, se efectuó una encuesta para conocer los temas que los asistentes querrían que se trataran en las próximas sesiones. En ella se propusieron cuestiones como la transformación digital en el campo de la sanidad, los procesos médicos digitales -videoconsultas, teleconsultas, hospitales virtuales...-, la comunicación con las compañías aseguradoras, la experiencia de cliente en sanidad, el reparto de fondos europeos y las posibilidades del e-commerce en el sector sanitario.

Con la vista puesta en los próximos encuentros, Ylenia Lantigua cerró la reunión emplazando a los asistentes a la próxima sesión, que tendrá lugar el 29 de septiembre en el marco del Fórum AUSAPE de Bilbao. Un Fórum en el que, dado su lema "La nueva normalidad digital: saludable, sostenible e inteligente", la sanidad tendrá mucho que decir. ■



En lo que llevamos de año damos la bienvenida a:

NUEVOS ASOCIADOS

PLENO DERECHO



UPL Iberia
Agricultura, ganadería,
pesca, minería
www.upl-ltd.com



TECNICAS REUNIDAS
Construcción, infraestructuras,
inmobiliaria
www.tecnicasreunidas.es



eugin
Sanidad, Servicios Sociales,
ONGs
www.eugin.es



Aigües de Barcelona
Energía, medio ambiente,
gas, petróleo
www.aiguesdebarcelona.cat



LABORATORIOS RUBIÓ
Química y Farmacéutica
www.laboratoriosrubio.com



NORTIA
Construcción, infraestructuras,
inmobiliaria
www.nortia.com



SIMOSA IT
Construcción, infraestructuras,
inmobiliaria
www.abengoa.com



PALLADIUM
Turismo, alojamiento,
restauración
www.palladiumhotelgroup.com



CALIDAD PASCUAL
Fabricación y Producción Industrial
www.calidadpascual.com



AIR NOSTRUM GLOBAL
Transporte: automoción,
aeroespacial, naval
www.angs.aero



ILUNION
Sanidad, Servicios Sociales,
ONGs
www.ilunion.com

COLABORADORES ESPECIALES



redhat
Consultoría y Servicios Informáticos
www.redhat.es



ESKER
Consultoría y Servicios Informáticos
www.esker.es



Qlik
Consultoría y Servicios Informáticos
www.qlik.com



BIMEX ANALYTICS
Consultoría y Servicios Informáticos
www.bimexanalytics.com



Neptune Software
Consultoría y Servicios Informáticos
www.neptune-software.com

Profundizando en la revolución de la Inteligencia Artificial

Dentro de las actividades del Grupo de Trabajo de Innovación de AUSAPE, el 8 de julio se celebró la primera de un ciclo de sesiones sobre Inteligencia Artificial, en la que se trataron la nueva revolución tecnológica que supone la IA y el pensamiento dentro y fuera de la caja.

Amanda Ceballos, como vocal de Plan Estratégico e Innovación de AUSAPE, presentó la sesión y recordó la apuesta del área de Innovación de la asociación por una tecnología con tanto potencial como la inteligencia artificial. A continuación, Belén Gutiérrez, miembro del área de Data Science de IBM, donde lidera el equipo de Inteligencia Artificial, comenzó a explicar la oportunidad que supone esta tecnología para los negocios, estimada en una aportación potencial de 16 billones de dólares a la economía mundial para 2030, según un informe de PwC.

Esta oportunidad está relacionada con el aumento exponencial en la recopilación de datos. Sin embargo, la adopción empresarial sigue siendo bastante baja, en torno a un 20%. El principal escollo es que los directivos no saben qué datos e infraestructuras necesitan para aplicar la IA.

La adopción empresarial sigue siendo bastante baja, en torno a un 20%. El principal escollo es que los directivos no saben qué datos e infraestructuras necesitan para aplicar la IA.

Relacionado con ello, los principales retos a los que se enfrenta la inteligencia artificial para su desarrollo son la falta, exceso, segmentación o mala calidad de los datos; el déficit de talento y el escepticismo acerca de los sistemas y procesos basados en IA.

Gutiérrez aseguró que la inteligencia artificial no es magia, que la tecnología por sí sola no es suficiente, sino que hace falta un entrenamiento y evaluación continua de los sistemas. En la IA no se programa con reglas, sino con ejemplos. Esto implica que, a mayor diversidad en los datos y en el equipo de desarrollo, más objetivo, completo y justo será el sistema de IA.

A modo de ejemplo, se mostraron diversas aplicaciones prácticas del uso de la inteligencia artificial, como son acelerar la investigación y el descubrimiento, enriquecer las interacciones, anticipar y evitar trastornos, recomendar con confianza, extender la experiencia y el aprendizaje, y detectar y mitigar el riesgo.

Asimismo, explicó brevemente la metodología empleada por IBM para la implantación de la inteligencia artificial, denominada “Escalera de la IA”. Esta “escalera” se compone de cuatro “peldaños”: recopilación, haciendo los datos simples y accesibles; organización, convirtiendo las analíticas en una parte integral del negocio; análisis, desarrollando y escalando la IA con confianza y transparencia, e incorporación, poniendo la IA en funcionamiento en toda la empresa.

Gutiérrez también dedicó un tiempo a intentar desmontar varios mitos sobre la inteligencia artificial, como que eliminará trabajos, que puede ser 100% objetiva y que las empresas no necesitan una estrategia de IA. Gutiérrez estimó que la IA cambiará unos puestos de trabajo por otros más que destruirlos y recordó que el 75% de los ejecutivos, según Accenture, piensa que su empresa quebrará antes de cinco años si no adopta esta tecnología.





Cuando la inteligencia artificial conversacional está entrenada, se pueden hacer preguntas, por ejemplo, a documentos de Recursos Humanos que permiten recabar información sobre los mismos

problemas dentro de la caja, entrenando los clasificadores, los cuantificadores y los segmentadores que se usan para resolverlos.

Respecto a la inteligencia artificial conversacional, o natural language understanding, Seijas explicó que es necesario entrenar las diferentes formas de expresar distintos conceptos, a fin de calcular las raíces de determinadas palabras. Cuando la inteligencia artificial conversacional está entrenada, se pueden hacer preguntas, por ejemplo, a documentos de Recursos Humanos que permiten recabar información sobre los mismos. Para concluir, Seijas respondió a preguntas sobre cómo entrenar un sistema con datos, cómo eliminar sesgos, cómo evitar el uso de datos con IA para actividades delictivas, la influencia de la computación cuántica en la IA, o el desarrollo de la normativa europea sobre el uso de la inteligencia artificial. ■

Por último, dio una serie de consejos a la hora de implantar inteligencia artificial: definir claramente los objetivos, alinear las expectativas de las partes interesadas y efectuar un seguimiento una vez implantada la IA. Un turno de preguntas de los asistentes puso fin a esta primera parte de la sesión.

El pensamiento y la conversación fueron los temas de la presentación de Jesús Seijas, consultor de nuevas tecnologías que en los últimos años se ha dedicado a la dirección técnica de proyectos de inteligencia artificial. Seijas habló de la diferencia entre la solución de problemas dentro y fuera de la caja. Los primeros, los problemas dentro de la caja, se pueden dividir en tres tipos: clasificación, regresión y clustering. Todos ellos encuentran soluciones en la nube.

En el caso de los problemas fuera de la caja, encontramos ejemplos como géneros, redes generativas -que generan outputs nuevos similares a la realidad a partir de datos reales-, reconocimiento de firmas, de expresiones faciales o de imágenes. Aquí la inteligencia artificial permite ir más allá de las soluciones de

La IA cambiará unos puestos de trabajo por otros más que destruirlos y recordó que el 75% de los ejecutivos, según Accenture, piensa que su empresa quebrará antes de cinco años si no adopta esta tecnología



Últimas reuniones antes del verano

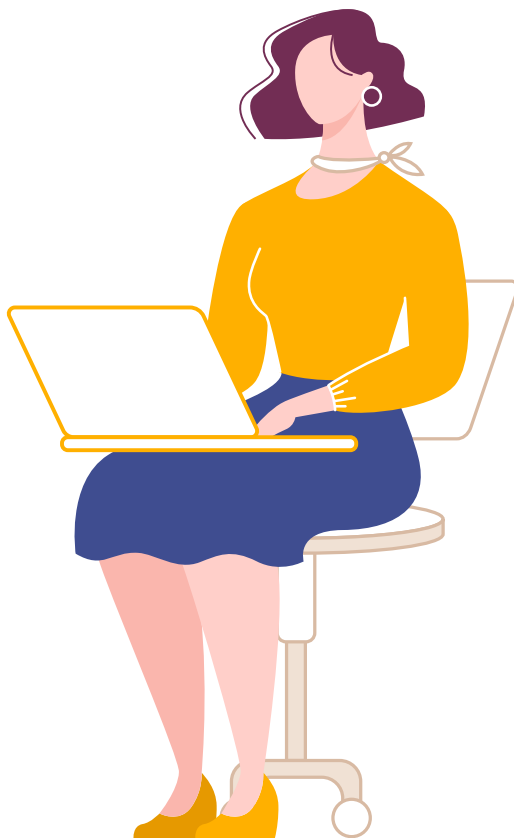
Con la vista puesta en el Fórum AUSAPE 2021, donde los Grupos de Trabajo celebrarán sesiones especiales, algunos de los grupos quisieron aprovechar las semanas antes del parón veraniego para celebrar las últimas reuniones del curso. Así, la cadena de suministro fue el tema de las reuniones de Life Sciences y S/4HANA a finales de junio, mientras que este último grupo organizó también un webinar sobre las correcciones de código en SAP S/4HANA en la primera quincena de julio.

La reunión del Grupo de Trabajo de Life Sciences, que tuvo lugar el 22 de junio, se centró en la gestión documental y la planificación de la cadena de suministro. Los expertos de Stratesys Mireia Cunill y Luis Fernández-Sanguino condujeron las dos partes de la sesión, que estuvo presentada por Joaquim Buscarons, coordinador del grupo.

En la primera parte, Mireia Cunill, directora asociada de Stratesys, habló de la solución de planificación de la cadena de suministro SAP IBP. Se trata de una solución cloud en tiempo real, con simulaciones, alertas y entorno colaborativo, impulsada por la tecnología SAP HANA y apta para dispositivos móviles mediante SAP Fiori. SAP IBP completa el software de planificación APO, que seguirá distribuyéndose hasta 2025. Para concluir, Antoni Fontanet hizo una demo de SAP IBP a fin de mostrar todos los beneficios de la solución.

El segundo apartado de la jornada se dedicó a la gestión documental de calidad en la planta 4.0, conducido por Luis Fernández-Sanguino, socio-director de Stratesys. Para Fernández-Sanguino, la calidad 4.0 se basa en cuatro pilares: renovación tecnológica, estandarización, unificación e integración con el exterior. Respecto a las soluciones SAP proporcionadas por Open-Text para la planta 4.0, destacó Vendor Invoice Management & ICC, Extended ECM for Engineering o Digital Documents, junto a las herramientas específicas para Life Sciences de la solución GxP Suite, desarrollada por Stratesys.

La cadena de suministro protagonizó, además de la reunión de Life Sciences, el webinar preparado por el Grupo de Trabajo de S/4HANA de AUSAPE el 23 de junio, presentado



La corrección inteligente del código propuesta por Panaya puede reducir hasta un 90% las tareas de corrección

por Gerard Pasan, coordinador del grupo de S/4HANA, y Noelia Soleres, del equipo de Soluciones de SAP.

La sesión comenzó explicando la estrategia de SAP en la cadena de suministro, que da cobertura a todo el proceso, desde los requerimientos del cliente a la facturación, pasando por el diseño, compras, producción y logística. Esta estrategia tiene dos pilares: Digital Supply Chain y sus funcionalidades avanzadas, y SAP S/4HANA, que dispone

de funciones básicas y avanzadas para cadena de suministro.

Tras la presentación de la conversión logística de la empresa agroalimentaria Grupo Fuertes, se mostró cómo trabajar con S/4HANA en la cadena de suministro. Los asistentes pudieron ver el funcionamiento de diversas herramientas para planificación logística, compras, gestión de almacén e inventarios, fabricación y mantenimiento.

El segundo webinar de S/4HANA se celebró el 8 de julio, en esta ocasión con las correcciones del código personalizado como protagonistas. Pablo Iglesias, partner sales manager de Panaya, incidió en la complejidad del código personalizado, que supone una barrera clave para la migración a SAP S/4HANA. La corrección inteligente del código propuesta por Panaya puede reducir hasta un 90% las tareas de corrección y elimina los riesgos relacionados con esta, aseguró Iglesias.

La herramienta SaaS para "la inteligencia del cambio" de Panaya tiene un enfoque integral que permite analizar el código personalizado del sistema, efectuar reportes, subirlos al cloud para su análisis y elaborar un proyecto de correcciones listo para ejecutar en menos de 48 horas. Esto supone, según la firma, una reducción de esfuerzos y costes superior al 50%, fundamentalmente automatizando la corrección del código. Para ilustrarlo, se presentó una demostración del funcionamiento de esta herramienta siguiendo un plan de correcciones, que puso punto final al webinar. ■

**La transformación digital
es un recorrido con muchas etapas.**



Seremos tu guía en cada una de ellas.

Conoce las ventajas de ASUG por ser asociado de AUSAPE

La colaboración con otros grupos de usuarios internacionales de tecnología SAP es básica en la estrategia de AUSAPE. En un mundo globalizado, compartir conocimientos y experiencias con usuarios de otros países resulta de gran utilidad. Como comentaba recientemente Gianmaria Perancin, presidente de la red internacional de grupos de usuarios de SAP, SUGEN, a nuestro vicepresidente Joan Torres: “Es importante que intercambiemos ideas de manera regular para estar alineados, además de poder generar nuevas ideas en colaboración para futuras sinergias”.

Entre otras entidades internacionales, AUSAPE mantiene un acuerdo con ASUG (America's SAP Users' Group), la asociación americana de usuarios de SAP, que además de sus capítulos en Estados Unidos y Canadá, cuenta con delegaciones en países latinoamericanos como Argentina, Brasil, Colombia, Chile y México. Gracias a este acuerdo, ASUG nos ofrece el acceso a los contenidos de su web. Ello permite a los usuarios de AUSAPE crearse una cuenta gratuita y consultar todas las sesiones y el contenido que ofrece el mayor grupo regional de usuarios de SAP del mundo.

Entre estos contenidos, destaca el acceso a toda la información de que dispone ASUG. Documentación, noticias, webcasts bajo demanda, artículos e investigaciones componen la amplia base de contenidos de ASUG, que permite a nuestros asociados enriquecer sus conocimientos sobre el universo SAP y sus numerosas aplicaciones. El abanico de temas abarca áreas como SAP S/4HANA, Licenciamiento, Tecnologías Inteligentes o Experiencia de Usuario.

Además del acceso a información de interés, ser miembro de AUSAPE posibilita disfrutar de otros servicios de ASUG, como los eventos de networking online, en los que poder compartir conocimientos y experiencias con otros miembros del grupo.

Es importante que intercambiemos ideas de manera regular para estar alineados, además de poder generar nuevas ideas en colaboración para futuras sinergias



La extensa red de networking de ASUG facilita contactar con otros usuarios de SAP e incluso colaborar con ellos para resolver juntos desafíos de negocio.

ASUG también dispone de una oferta formativa, con aprendizaje virtual y cursos para usuarios finales, además de organizar conferencias sobre industria y tecnología. Entre ellas, destacan sus eventos estrella: el SAPPHERE Now y la Conferencia Anual de ASUG.

La amplitud de la oferta de ASUG abarca productos de SAP como Analytics Cloud, BI, S/4HANA o SuccessFactors, entre muchos otros. Y se dirige a áreas como inteligencia de negocio, experiencia de usuario, recursos humanos, finanzas, ciberseguridad, ventas...

En resumen, asociarse a AUSAPE también da la oportunidad de aprender, documentarse y hacer networking gracias a los servicios de ASUG. Una oportunidad que pueden aprovechar asociados de prácticamente todos los sectores: automoción, aeroespacial, química, servicios financieros, sector público, salud, educación, Life Sciences, transportes, telecomunicaciones, retail o energía. ■



Delivering eXcellence for our Customers and Colleagues

We deliver mission critical IT services
that move the world.

#WeAreDXC

Learn more at
dxc.com

La innovación en el día a día de las organizaciones protagonizó la tercera edición del ILP



El Innovation Leadership Program (ILP), el programa organizado por Seidor y AUSAPE para ayudar a entender y aterrizar la innovación de cara a lograr que las organizaciones sean más competitivas, celebró el 1 de julio su tercera edición, en forma de encuentro digital. La presentación del encuentro estuvo a cargo de Iván González, director de Márketing y Comunicación en Seidor, y Nacho Santillana, director de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Barcelona y coordinador del Grupo de Trabajo de Innovación de AUSAPE. Junto a ellos, participaron dos ponentes de excepción: Xavier Marcet, CEO y presidente de Lead To Change, y Simón Lee, managing partner de Península Corporate Innovation..

El primero de ellos, Xavier Marcet, quien además es fundador y presidente de Barcelona Drucker Society, centró su ponencia “La innovación es poner el futuro en la agenda del presente” en cómo agendar la innovación. Como experto en organizaciones, Marcet señaló que “la innovación no es más que crear valor para nuestros clientes con nuevas soluciones”. “En las empresas, buscamos ser consistentes”, afirmó, para explicar que ser consistente implica evolucionar con los clientes, si puede ser, medio paso por delante, y en esto la innovación tiene un papel importante.

Pero esto no es sencillo porque no todos los clientes cambian a la vez y, al mismo tiempo, nuestras agendas están orientadas al día a día. Cambiar la agenda y hacerlo de un modo que nos haga

consistentes es algo fundamental. “Si tú lideras una organización, la innovación debe tener un lugar en tu agenda”, aseguró. Algo nada sencillo de conseguir porque “cuando te van mal las cosas es complicado arriesgar, y cuando te van bien no tienes tiempo para nada más que el día a día”. “No es una buena idea preocuparse de nada más que del día a día”, remarcó.

Marcet también habló de la necesidad de contar tanto con papeles ejecutivos como con directivos para continuar teniendo en el futuro propuestas que los clientes consideren como las mejores.

Aunque es importante contar con especialistas en innovación, es necesario asimismo hacer un hueco en la agenda para que los planes de innovación se incorporen al día a día de la empresa. “Cuando la innovación no toca las cuestiones fundamentales de la empresa, no deja de ser una práctica aspiracional, y las empresas no vivimos de aspiraciones”, aseveró.

A ello se suma que vivimos inmersos en una permanente sobredosis de tecnología, explicó Marcet, quien recordó que la innovación no es la tecnología, sino nuestra capacidad de dar respuesta a los problemas y necesidades de nuestros clientes empleando la tecnología. A la hora de pensar en tecnología, hay que plantearse dos preguntas: “¿Esta tecnología va a crear valor para los clientes?” y “¿Cuándo tengo que entrar en esta tecnología?”. Para Marcet, la innovación está más en nuestra capacidad de observar y ponernos en el lugar de nuestros clientes, y aquí residen las oportunidades. Las bases de la innovación son dos: empatía y humildad, aseguró.

La capacidad de arriesgar también es fundamental, puesto que no hay innovación sin riesgo, y hay que asumir que las propuestas no salen solas. Y todo ello sin olvidar el proceso, puesto que “no hay que confundir innovación con ocurrencias”.



Sobre el panorama de la innovación en España, apuntó que “ha habido más ruido –talleres, metodologías- que nueces”. No basta con tener ideas, también hay que convertirlas en un prototipo con el que interactuar. La clave, según apuntó, es observar, en la cuenta de resultados, qué ingresos proceden de productos y servicios que hace dos o tres años no existían en el portfolio. El éxito se consigue cuando logramos preparar a toda la organización para innovar, cuando se alcanza la implicación interna: “Es más importante pensar en términos de ecosistema que de ecosistema”, concluyó.

La segunda parte de la sesión correspondió a la ponencia de Simón Lee, managing partner de Peninsula Corporate Innovation, sobre “Cómo aplicar la innovación continua en las organizaciones”. Lee comenzó asegurando que “innovar es urgente”, pero advirtió de la tentación de innovar a la desesperada. Lee centró su ponencia en la innovación continua, entendida como una aplicación continuada de la innovación en la organización, con un impacto directo en negocio y de manera constante. Es preciso, afirmó, “crear la innovación como un hábito dentro de la empresa”, con una frecuencia y una periodicidad que podrían incluso cuantificarse con una métrica.



La innovación está más en nuestra capacidad de observar y ponernos en el lugar de nuestros clientes, y aquí residen las oportunidades

la innovación continua, entendida como una aplicación continuada de la innovación en la organización, con un impacto directo en negocio y de manera constante



Según Simón Lee, el ritmo de generación de la innovación no lo marca la propia empresa, sino el ecosistema. El objetivo de las empresas es liderar su ecosistema, pero el problema es que la tecnología disuelve las categorías y las reglas del juego, y no resulta fácil discernir dónde están las fronteras del negocio. Además, los ecosistemas de hoy se encuentran modificados constantemente por tres factores: cambios de hábitos de los clientes, tecnología, y startups, que funcionan como “células de innovación aplicada”.

En este contexto, la innovación es como un pulso, un itinerario que se tiene que repetir con periodicidad, y las corporaciones deben ser veloces para competir. Para ello, adoptan metodologías propias de las startups –agile, design thinking...-, pero no se trata tanto de correr sino de saber hacia dónde correr. Para encontrar la dirección correcta, Lee aconsejó fomentar la curiosidad, con una serie de acciones: impulsar la lectura de contenidos que reflejen la realidad o incentivar métricas como cuántas nuevas iniciativas han surgido de cada departamento. También difundir el propósito de la empresa, pasando de retos operativos a retos estratégicos. Y adoptar una cultura menos corporativista y más basada en la humildad y la cooperación.

Tras las intervenciones, hubo una mesa redonda con ambos ponentes, en la que Nacho Santillana y algunos de los asistentes plantearon diversas cuestiones. Entre ellas, la conveniencia de dar independencia a las áreas de innovación, el ritmo de la innovación, cómo conocer las necesidades de los clientes, cómo impulsar la innovación de abajo hacia arriba y cómo introducirla como un factor de perdurabilidad. También se habló de la mejor manera de transmitir la necesidad de innovar a los directivos, de cuándo finaliza el proceso de innovación, del rol de los departamentos de TI, de la innovación en las pymes o de la base del espíritu innovador. ■

El SAP Delegation Day 2021 se celebró con un carácter multitemático



Los SAP Delegation Days, que tradicionalmente se celebraban en diversas ciudades de la geografía española para estrechar el contacto de los asociados de esas zonas con SAP, han estrenado un formato especial este año, marcado por las circunstancias. Así, el 13 de julio tuvo lugar un Delegation Day unificado en formato virtual, en el que se abordaron múltiples temáticas: análisis y automatización de procesos, extensión e integración de las soluciones SAP, logística, industria 4.0 y recursos humanos. Con todo, el regreso del **SAP Delegation Day** supone una buena noticia, a la espera de que la próxima edición se pueda volver a celebrar de manera presencial en las diferentes delegaciones de AUSAPE en Levante, Baleares, Canarias, Aragón, Galicia, Norte y Andalucía.

El SAP Delegation Day 2021, fue presentado por **Sara Antuña**, vocal de Grupos de Trabajo y Delegaciones de AUSAPE, y contó con la presencia de ocho expertos de SAP que condujeron las cinco sesiones que componían la jornada.

La primera de estas sesiones tuvo como tema la mejora de la eficiencia en los procesos empresariales utilizando herramientas de **análisis y automatización de procesos**. Alfonso Zurdo, experto en Soluciones Financieras de SAP, explicó que los procesos de negocio se pueden mejorar a través del análisis, la automatización, el aprendizaje y la predicción. Zurdo y Mónica Carrero, experta en Soluciones Tecnológicas de SAP, mostraron varias herramientas de SAP para el análisis de procesos financieros: Business Process Management, Benchmarking y SAP Process Mining, así como las posibilidades de automatización que ofrece la integración de robots dentro de los procesos con SAP Intelligent RPA.

La logística fue el eje de la segunda ponencia, con Marina Llop y Eduardo González, expertos en Soluciones Logísticas de SAP. Llop y González presentaron la **Torre de Control Logística**, una herramienta que abarca todos los aspectos de la cadena logística, desde la planificación a la ejecución, incluyendo medidas no solo logísticas, sino también de impacto financiero. Supply Chain Control Tower cuenta con funciones de detección, visualización, simulación y actuación. Además, se integra dentro de SAP IBP para dar una visión integral de toda la cadena de suministro. Su carácter colaborativo es otro de sus puntos fuertes, ya que permite colaborar con socios externos utilizando una única red comercial. Gracias a ello, se pueden “transformar las cadenas de suministro fragmentadas en redes resilientes, ágiles y colaborativas”, afirmó Llop.

La gestión logística dio paso a la **Industria 4.0** y las fábricas inteligentes, a las que Francisco Javier Fernández Gallego, experto en Soluciones SCM de SAP, dedicó la tercera sesión. En ella se trataron las vías para acelerar la transformación a la Industria 4.0 a través de la integración, tanto vertical como horizontal, de los datos presentes en una fábrica. Fernández puso diferentes ejemplos de tecnología de automatización y control de la producción, desde la fábrica a la dirección, así como varios escenarios de integración horizontal de los datos de una planta o de un almacén en los sistemas de planificación.

Dentro del ámbito de los Recursos Humanos, Íñigo Merino, experto en Soluciones de HR de SAP, planteó cómo será la **oficina del futuro** en la que trabajaremos después de la crisis del Covid-19. Una oficina digital para la que SAP dispone de SAP Workzone. Una propuesta que ofrece conexión desde cualquier lugar y en cualquier momento, con un único punto de entrada, adaptada al diseño y la marca del cliente, con una experiencia que integra sistemas externos y propios, y fácil de escalar y adaptar. Merino hizo una pequeña demostración del funcionamiento del 360 Digital Workplace con SAP HXM Workzone y con SAP Workzone for HR.

En la última sesión, Santiago Herrero y David Yáñez, expertos en SAP Business Technology de SAP, explicaron cómo **extender e integrar las soluciones SAP** para lograr una mayor eficiencia. Herrero mostró el funcionamiento de SAP Integration Suite y presentó un caso real de integración en una plataforma de transporte. Por su parte, Yáñez centró su ponencia en la mejor forma de extender las soluciones SAP para mejorar la eficiencia, tanto las de nube pública como en los sistemas on-premise y de nube privada. Un proceso en el que tiene un papel importante la SAP Extension Suite. ■

El 2022 está más cerca de lo que crees

¿Buscas una solución para TicketBAI / BATUZ?

b+dgital Compliance

Más información:



compliance@techedgegroup.com

Evolucionando hacia la IT como Servicio (ITaaS)

El desarrollo de las nuevas tecnologías, la tendencia a la externalización y el cada vez más extendido pago por uso han creado una suerte de tormenta perfecta cuyo resultado es el cambio de enfoque del área de Tecnologías de la Información (IT). De un departamento centrado en implantar y mantener infraestructuras y aplicaciones informáticas, se está pasando a un proveedor de servicios flexibles y ágiles relacionados con la tecnología.

Ante la creciente complejidad y el aumento de los costes tecnológicos, muchos directivos se están replanteando sus inversiones en tecnología. El área de IT ha de responder a las necesidades del negocio con mayor rapidez y, además de sus tareas tradicionales, debe proporcionar aplicaciones, infraestructura y operaciones que ayuden a mejorar los ingresos, la productividad y la competitividad de la empresa.

Este cambio se puede llevar a cabo tanto de manera interna como externa, recurriendo al propio departamento de IT de la compañía o contratando servicios de proveedores externos, o bien con una combinación de ambos modelos.

La popularización de la infraestructura como servicio (IaaS), las plataformas como servicio (PaaS) y el software como servicio (SaaS) facilita la transición a este nuevo modelo que podría denominarse como IT como Servicio o IT as a Service (ITaaS).

La IT como Servicio proporciona servicios de IT dentro de un amplio catálogo de modelos de consumo que responden a los requerimientos del negocio. Estos servicios pueden funcionar localmente o, siguiendo una tendencia creciente, en la nube, dependiendo de las necesidades de la empresa. La IT as a Service va más allá de la infraestructura y el software, ya que no sólo ofrece computación y almacenamiento de datos, sino que incorpora servicios y soluciones de negocio.

Estos servicios se pueden proporcionar bajo demanda y facilitan su escalamiento cuando sea necesario. Ello, junto al desarrollo de modelos de gestión y de tecnologías como la virtualización y el cloud computing, va en beneficio de la flexibilidad y agilidad requeridas.

La combinación de infraestructura, plataforma y software as a service contribuye además a crear una organización más colaborativa. El ITaaS crea plataformas integradas de personas, procesos, prácticas, estructura de gobernabilidad y herramientas específicas para reunir todo el negocio y las IT. Esta integración resulta especialmente útil para las organizaciones que buscan una base común para habilitar la innovación.

Estos servicios se pueden proporcionar bajo demanda y facilitan su escalamiento cuando sea necesario

Entre los beneficios de la ITaaS, destaca que es altamente escalable, recibiendo actualizaciones regulares de software y aplicaciones de forma más eficiente. Además, la virtualización de los servicios de IT posibilita la consolidación de los sistemas, la mejora de la agilidad y la reducción de costes.

Este es otro punto positivo de la ITaaS, ya que al ser contratada bajo demanda, es posible efectuar una revisión de la inversión en la nueva plataforma tecnológica de forma periódica, mejorando el control financiero.

Además, el modelo ITaaS da a las empresas capacidades en términos de velocidad y agilidad, unificación y convergencia de la infraestructura IT, supervisión técnica, simplicidad y automatización. Capacidades todas ellas que, en último término, acaban transformándose en beneficios.

En este nuevo contexto, los directivos de IT han de convertirse en socios del negocio. Para ello deben dotarse de soluciones que ayuden a sus empresas a cambiar y transformarse. Esto les permitirá implementar nuevas opciones de manera controlada. En resumen, el nuevo modelo de IT se basaría en soluciones flexibles, escalables y enfocadas en forma de IT como Servicio. ■





Expertos en la
transformación
digital de tu
negocio

Somos la solución



Con más de 15 años de experiencia en la adopción y habilitación digital de usuarios, Max habla de los errores a evitar en la migración a SAP S/4HANA y revela las claves para afrontar con éxito este complejo proyecto de transformación.

Entrevista a Max Meinke, director general de la empresa tts en España, Portugal y Latam

¿POR QUÉ LOS CLIENTES DE SAP DUDAN A LA HORA DE PASAR A SAP S/4 HANA? ¿QUÉ ES LO QUE LES FRENA?

SAP ha fijado el plazo de finalización del soporte de las versiones anteriores en 2027, con un periodo de transición de tres años y un punto de corte final en 2030. Los clientes que no estén en SAP S/4 HANA para entonces serán transferidos a un "modelo de mantenimiento específico para el cliente", en otras palabras: su soporte será mucho más caro.

La acentuación del entorno VUCA (volatilidad, incerteza, cambio permanente y ambigüedad en sus siglas en inglés) causada por la pandemia del COVID-19 provocó que muchas organizaciones aplazaran la introducción de SAP S/4 HANA. Con la esperada desescalada y la prevista recuperación económica, acelerada por la llegada de los fondos europeos de recuperación y resiliencia Next Generation, se prevé un incremento sustancial de proyectos S/4 HANA a partir del verano.

PERO ¿POR QUÉ LOS CLIENTES DE SAP ESTÁN PREOCUPADOS POR PASARSE A SAP S/4 HANA?

Es comprensible que las organizaciones se muestren cautelosas a la hora de pasar a SAP S/4 HANA. El traslado al sistema SaaS SAP S/4 HANA, basado en la nube, no es un upgrade típico lift & shift, consistente en un rehosting de un sistema on premise en la nube, sino que constituye una reimplantación completa del sistema e incluye los ingredientes de un proyecto de transformación de máxima complejidad. Es casi como instalar un nuevo sistema ERP.

Por ejemplo, cualquier personalización que los clientes hayan desarrollado en sus sistemas será muy difícil de trasladar a la nueva plataforma en la nube. Las opciones de los clientes que quieren seguir con SAP (recordemos que una opción es cambiar de SAP a otro ERP) se reducen generalmente a dos:

- Hacer todo lo posible para rehacer el nuevo sistema SAP S/4 HANA para

que se adapte a sus necesidades (una opción cara y, en muchos casos, imposible);

- ▶ Cambiar los procesos de trabajo para adaptarlos a la nueva funcionalidad de SAP S/4 HANA.

En general, el proceso de transición puede ser complicado, caro, perturbador y muy lento.

Teniendo en cuenta todo esto, no es de extrañar que los clientes de SAP se muestren reacios al cambio.

ESTA MIGRACIÓN NO SUPONE UN CAMBIO CUALQUIERA. ¿QUÉ LO HACE DIFERENTE?

En mi opinión, un proyecto de SAP S/4HANA supone la tormenta perfecta de un proyecto de transformación porque incluye todos los factores de complejidad posibles:

- ▶ La adaptación de los procesos de trabajo internos al nuevo sistema requiere de un reaprendizaje de los procedimientos, operativas y prácticas por parte de los usuarios;
- ▶ La sustitución del interfaz actual por el nuevo interfaz gráfico Fiori;
- ▶ La migración de un sistema 100% on premise a un sistema basado en cloud implica que SAP introducirá imprevisibles cambios evolutivos en las soluciones sectoriales (verticales), que deberán ser trasladados con rapidez a los usuarios.

Estos factores constituyen un importante reto para la transferencia de conocimiento de los nuevos procesos y el nuevo sistema a los usuarios finales, que el nuevo contexto híbrido de trabajo que adoptará la mayoría de las organizaciones hace todavía más complejo.

¿CUÁL CREES QUE ES LA CLAVE PARA REALIZAR CON ÉXITO UNOS CAMBIOS DE TANTO IMPACTO?

Claramente el factor humano: la adopción de los usuarios. Cualquier proyecto de transformación, por muy bien que esté planteado técnicamente, fracasará si los usuarios finales no lo adoptan.

Como sabemos, un proyecto SAP S/4HANA ni es un proyecto de transformación cualquiera, ni se realiza en el contexto habitual de trabajo en que los empleados trabajan en la oficina en un horario establecido. Ello convierte la adopción de los usuarios en un factor especialmente crítico.

Pero parece que ese factor humano no siempre se tiene tan presente. Suele ser algo secundario.

Sí, suele dejarse para el final y, como habitualmente el proyecto sufre imprevistos

y retrasos, no se acaba pensando lo suficiente en los usuarios finales. Este error suele repercutir en elevados costes de soporte a los usuarios y en un impacto en la productividad debido a las frecuentes consultas a compañeros, supervisor y Helpdesk.

En el contexto del modelo híbrido de trabajo, el acceso a los compañeros y supervisor es mucho más complicado. Además, debido a la mayor flexibilidad horaria de trabajo, cada vez hay más usuarios que trabajan fuera del horario de oficina

Cualquier proyecto de transformación, por muy bien que esté planteado técnicamente, fracasará si los usuarios finales no lo adoptan

y del Helpdesk

FORMAR A CIENTOS O MILES DE EMPLEADOS AL MISMO TIEMPO ES UN RETO PARA CUALQUIERA. ¿CÓMO PODEMOS AFRONTARLO SIN MORIR EN EL INTENTO?

La formación tradicional basada en la formación presencial y los cursos de e-learning que las organizaciones facilitan a sus empleados a través de plataformas de formación (LMS) ya no es suficiente por sí sola.

La aceleración de la transformación digital de procesos con la cada vez más frecuente introducción y actualización de aplicaciones requiere trasladar el aprendizaje al flujo de trabajo (*workflow learning*), es decir, al momento de necesidad del usuario. Este enfoque complementa la metodología tradicional de formación que, en el contexto del modelo híbrido de trabajo, resulta claramente insuficiente.

En un proyecto tan complejo como lo es la adopción de SAP S/4 HANA, hay factores que hacen especialmente necesario este enfoque:

- ▶ La dispersión de usuarios en diferentes unidades de negocio y países.
- ▶ La diversidad de idiomas; al aprendizaje solo es efectivo si nos dirigimos a cada usuario en su idioma.
- ▶ La variedad de horarios de trabajo:
 - † El modelo híbrido de trabajo implica una mayor flexibilidad de horarios. Hay que contar con que una parte del trabajo se realiza fuera del horario de oficina habitual y, con ello, del horario de soporte.
 - † La dispersión geográfica: los usuarios

trabajan en zonas horarias diferentes y no siempre se les puede atender en el momento.

- ▶ Hay procesos que se adaptan a la casuística de cada país para los que es necesario localizar las ayudas y contenidos formativos específicos.
- ▶ La rotación de usuarios interna (promociones) y externa (*recruiting* de nuevos empleados) en el modelo híbrido de trabajo requiere trasladar el *onboarding* y soporte del desempeño de los usuarios nuevos al flujo de trabajo.
- ▶ La diversidad de roles dentro de la organización; según su perfil, cada usuario requiere de un conocimiento específico para realizar sus tareas diarias.

La dispersión de grupos de usuarios con diferentes roles, idiomas, tareas y necesidades de acceso al conocimiento, sumada a la flexibilidad horaria y la rotación de usuarios hace necesaria la centralización del conocimiento en un repositorio digital único al que los usuarios puedan acceder en cualquier momento (24/7) y desde cualquier lugar.

DADA ESTA SITUACIÓN, ¿CÓMO CREES QUE SE DEBERÍA PLANTEAR EL PROCESO DE ONBOARDING Y HABILITACIÓN DE LOS USUARIOS?

Aplica la regla del 20/80: Es conveniente que nos formemos en ese 20% de procesos, procedimientos u operativas de trabajo que realizamos con una frecuencia diaria o semanal.

En cambio, ¿qué sentido tiene formarnos en el 80% de procedimientos restantes, cuya frecuencia de uso es tan reducida que lo aprendido se nos olvidaría antes del siguiente uso? ¿Quién recuerda cómo cumplimentar la liquidación de gastos de viaje cuando solo viajamos ocasionalmente? ¿O cómo configurar las respuestas automáticas del correo cuando nos vamos de vacaciones o nos encontramos fuera de la oficina?

Para ese 80% de procedimientos "raros o infrecuentes" es mucho más efectivo recurrir contextualmente a una guía que nos indica paso a paso cómo configurar las respuestas automáticas, configurar nuestra firma de correo o cumplimentar la liquidación de gastos de viaje que formarnos con un curso de e-learning en una plataforma de formación.

El equilibrio entre formar (20% - procesos de trabajo frecuentes) y habilitar (80% - procesos infrecuentes u ocasionales) en el flujo de trabajo es la clave de la adquisición de competencias digitales.

No olvidemos que la tecnología está hecha para que la utilicen personas. Si perdemos de vista el factor humano y fallamos en la adopción de usuario, no sirve ninguna tecnología, por buena que sea. ■

Digitalización de la gestión de la Biomasa en Greenalia: Un modelo de Sostenibilidad y economía Circular



La sostenibilidad se entiende tradicionalmente como la generación de servicios o productos sin comprometer para ello los recursos del futuro. Hoy en día, comienza a superarse este concepto y se enfoca como el impulso de un desarrollo regenerativo, de manera que las actividades que realicemos, además de no generar impactos negativos, logren revertir el desarrollo insostenible de años anteriores

LA VISIÓN DE GREENALIA

Greenalia basa su modelo de desarrollo regenerativo en tres pilares fundamentales: Ambiental, Social y de Gobernanza, con un enfoque centrado no sólo en frenar la degradación de los recursos existente si no en la regeneración de cada ámbito, que va más allá de la reconstrucción o restauración e implica una actitud proactiva de cara a conseguir la mejora permanente de éstos.

Su modelo de negocio es sostenible, con un plan estratégico de crecimiento basado exclusivamente en proyectos de energía renovable que contribuya de forma directa a la lucha contra el cambio climático.

UN MODELO DE NEGOCIO BASADO EN LA SOSTENIBILIDAD

Gran parte de la energía que se consume en el mundo se pierde en los procesos de transmisión y distribución, provocando un aumento de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), que se reducen cuando hablamos de energía producida a partir de fuentes de origen renovable. Para ello, y con el fin de crear una estructura sostenible de energía global, la eficiencia energética y las energías renovables deben abordarse conjuntamente.

1000
millones de
euros invertidos

Desde Greenalia apuestan por las energías renovables mediante la generación y la compra de energía eléctrica de origen renovable. Invierten en instalaciones propias de generación de energías renovables, promoviendo la descarbonización del mix energético, lo que se traduce en un modelo

combinado de instalaciones de energía eólica onshore, biomasa y en breve fotovoltaica y eólica offshore.

Por ello, ha establecido un Plan Estratégico que contempla la inversión de 1.000 millones de euros hasta 2023 en proyectos de energías renovables para la generación de la electricidad.

LA BIOMASA FORESTAL: UN MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

El corazón del modelo de negocio de Greenalia está basado en los principios de la circularidad, ya que utilizan recursos y materias primas renovables para producir energía, siendo la circularidad un aspecto esencial en el avance hacia la descarbonización.

Siguiendo los principios de la economía circular se puede mejorar la calidad del aire, promover un agua más sana y limpia y proteger la biodiversidad. El objetivo es transformar el concepto de residuo para que sea considerado como un recurso valioso que puede ser recuperado y reintroducido como materia prima en los sistemas productivos. El aprovechamiento de la Biomasa, un subproducto del proceso de aprovechamiento forestal es un caso claro de cómo la economía circular puede simultáneamente generar rentabilidad y fomentar la sostenibilidad.

Cada año, Greenalia llevará a cabo los trabajos de recolección y empaquetado de 500.000 toneladas de residuo forestal de montes de la región, para suministrar biomasa a la planta de Curtis, contribuyendo así a la reducción del riesgo de incendios, plagas y enfermedades en la zona y añadiendo valor a este residuo que de otro modo sería desechado

Greenalia, con la construcción de su planta de biomasa de Curtis-Teixeiro ha puesto encima de la mesa uno de los proyectos de energía renovable más importantes del sur de Europa en bio-

- 1 Incentiva la limpieza de montes, la prevención de incendios y la minimización de las plagas
- 2 Promueve la economía circular, puesto que el material utilizado no es aprovechable para otros sectores.
- 3 Proviene, principalmente, de montes o plantaciones certificadas por estándares nacionales e internacionales.
- 4 Se aprovecha al máximo gracias a las Mejores Tecnologías Disponibles (MTD) que maximizan el rendimiento eléctrico en la Planta de Biomasa.
- 5 Minimiza las emisiones, maximiza el ahorro de agua y reduce el impacto en el medio ambiente.
- 6 Se recoge y se trata respetando estrictamente la legislación y los derechos humanos.
- 7 Ayuda al desarrollo sociolaboral gracias a la creación de empresas y empleo ligadas al medio rural.
- 8 El método de recogida de los restos de las cortas garantiza la incorporación de la fracción fina a los suelos y su protección.

masa forestal, con instalaciones altamente eficientes en cuanto a generación, un nivel reducido de emisiones a la atmósfera y una tecnología que permite evitar vertidos y ahorrar cantidades importantes de agua.

En preparación a su puesta en marcha, en 2020, se suministraron a la planta de biomasa 275.282 toneladas compuestas íntegramente de residuo forestal resultante de las cortas de aprovechamiento. Greenalia recoge y empaqueta los restos de los aprovechamientos forestales realizados en la región, limitando las emisiones derivadas del transporte por carretera a un radio medio de 100 km de la planta.

LA DIGITALIZACIÓN DEL CICLO DE VIDA DE LA BIOMASA

Seidor ha acompañado a Greenalia en todo su proceso de transformación digital, especialmente en su negocio forestal. Desde una implantación inicial de SAP basada en Best Practices, hasta la elaboración de un vertical forestal que permite dar soporte a todo el ciclo de vida de la madera: desde los procesos de certificación de la madera, al proceso de compra venta de la madera y terminando con la gestión de la biomasa para su transformación en electricidad, pasando por todos los procesos tanto internos como externos complementados con aplicaciones móviles para la gestión de los transportes trasladando el modelo cero papel a todo el ciclo de vida.

El paso natural para Greenalia ha sido confiar en Seidor para digitalizar la operativa del tratamiento de la Biomasa, siempre dentro del ecosistema de SAP. Para ello, Seidor desarrolló una aplicación, utilizando SAP BTP y SAP Mobile Services.

Debido a las características del entorno en el que se maneja, además de los criterios de usabilidad y agilidad, debía de ser ca-



paz de trabajar 100% en modo offline y estar totalmente integrada con los monitores de su vertical forestal.

Adicionalmente dicha solución debería permitir trabajar de forma transparente tanto desde la aplicación móvil como desde el portal de la compañía, desarrollado en SAP BTP Portal. A nivel funcional, dicha aplicación permite al empleado:

Procesos forestales

- ▶ Registro de la jornada laboral del empleado, de manera integrada con RRHH.
- ▶ Notificación de la producción de pacas de biomasa.
- ▶ Consulta de la producción realizada y la consecución de los ratios de productividad.

Mantenimiento

- ▶ Notificar el consumo de repuestos para cada empacadora.
- ▶ Notificar averías y paradas de mantenimiento de manera directa en SAP PM.

Repostajes

- ▶ Notificar un repostaje tanto para empacadoras como vehículos asignados.
- ▶ Generar automáticamente los pedidos de compras y flujo de facturación.
- ▶ Registrar los ticket y albaranes en el sistema de gestión documental.

Mediante esta aplicación Greenalia ha conseguido visibilidad en tiempo real del proceso de aprovisionamiento de la planta de biomasa, y además de eliminar todo el proceso de gestión de papel y reporting manual, simplificar los procesos administrativos de manera drástica.

Una apuesta decidida por un modelo de negocio basado en principios sólidos de Sostenibilidad y Economía circular durante años, además de implementar la digitalización de todos sus procesos, ha permitido que Greenalia enfrentarse a la situación ocasionada por el SARS-COVID-19 desde una posición de solidez.



Minsait sube a la nube el ecosistema SAP del Ayuntamiento de Madrid

POR AGUSTÍN JIMÉNEZ POZO

Responsable Unidad Organizativa SAP Platform & Technology

El proyecto de transformación digital del Ayuntamiento de Madrid ha visto cumplido uno de sus principales hitos. Minsait ha migrado todo su ecosistema SAP a la nube privada de SAP (HEC) sobre la plataforma en memoria HANA. El cambio de modelo y el alojamiento sobre el hyperscaler Microsoft Azure, le permite obtener unos niveles de servicio y disponibilidad muy elevados, simplificando la arquitectura y estandarizando los servicios

El ambicioso plan de transformación digital del Ayuntamiento de Madrid ha visto cumplido, hace un par de meses, uno de sus hitos principales: la migración a la nube de todo el ecosistema SAP que engloba sus servicios municipales, económico-financieros y de recursos humanos. El lanzamiento ha supuesto un éxito, ya que se cumplieron todos los objetivos de planificación y calidad sin incidencias reseñables, permitiendo que todos los ecosistemas de usuarios del consistorio trabajaran en la nube sin alterarse los procesos de negocio.

Como resultado, el Ayuntamiento de Madrid está cerca ya de alcanzar los objetivos que proyectaron en su plan de transformación digital:

- ▶ Modernizar la gestión municipal, rompiendo las barreras para la innovación y sumándose al proceso de digitalización que se requiere en la actualidad.
- ▶ Mejorar los servicios prestados a los ciudadanos.
- ▶ Utilizar los recursos disponibles con la máxima eficiencia, consiguiendo reducción de costes, mejora en los tiempos de respuesta, analíticas en tiempo real de los indicadores de gestión y la consiguiente agilización en la toma de decisiones.
- ▶ Garantizar el máximo nivel posible en el cumplimiento de estándares de calidad.
- ▶ Impulsar el trabajo en remoto de los funcionarios, que podrán desempeñar sus funciones desde dispositivos móviles o instalaciones externas.

El Ayuntamiento de Madrid está cerca ya de alcanzar los objetivos que proyectaron en su plan de transformación digital





LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN NUBE COMO BASE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El primer paso ha sido la creación de una plataforma tecnológica que permitiera aumentar la disponibilidad de los servicios para la ciudadanía acorde a la normativa vigente y a las necesidades evolutivas de la administración electrónica. Para ello, se han desarrollado tres líneas de trabajo:

- ▶ **La adopción de una nueva plataforma de datos en memoria sobre la que sustentar la evolución y el ciclo de vida de las nuevas aplicaciones SAP.**

Se ha realizado una conversión a sistemas Unicode, y se han migrado los sistemas ERP y Solution Manager a la solución SAP Suite on HANA, como primer paso para su posterior evolución a SAP S/4HANA. También se han actualizado los sistemas SAP de servicio a sus últimas versiones: SAP Process Orchestration 7.5, Solution Manager 7.2 y SAP BusinessObjects BI 4.2

Alojados los sistemas productivos en la nueva plataforma y eliminadas las barreras tecnológicas que limitaban la adopción de innovación tecnológica, se han sentado las bases para poder evolucionar ahora hacia el tratamiento de datos en tiempo real, la optimización del rendimiento de los procesos internos/externos y una analítica mucho más evolucionada. Estas son las líneas de trabajo que se están implementando actualmente y que marcan los próximos objetivos del programa.

Se ha provisto, también, de la arquitectura necesaria para desplegar aplicaciones SAP Fiori, que incluyen la multicanalidad y el acceso desde

múltiples dispositivos. Se está trabajando en mejorar así la experiencia de usuario.

- ▶ **La migración de todo el ecosistema SAP a su nube privada SAP HANA Enterprise Cloud (HEC) alojada sobre el hyperscaler Microsoft Azure.**

En esta fase los beneficios ya son significativos. Internamente, el cambio de modelo de entrega de servicios a la nube facilita la optimización de los costes de mantenimiento mientras que, la mayor flexibilidad del modelo, permite una mejor adaptación al cambio.

El uso del hyperscaler Microsoft Azure proporciona ventajas innegables, ya que permite obtener unos niveles de servicio y disponibilidad muy altos (99,95%) y unas arquitecturas menos costosas al aprovechar la virtualización y la recuperación de máquinas proporcionadas.

- ▶ **El trabajo de análisis, limpieza, y perfilado de información en repositorios externos utilizados por SAP.**

Todos los repositorios de información almacenados en silos on-premise, o locales, se han trasladado a la nube, lo que ha supuesto una racionalización y mejora en el gobierno del dato, así como un fortalecimiento de los controles de seguridad en el acceso a la información.

De la misma manera, se han revisado todas las integraciones con los sistemas satélites, tanto dentro como fuera del Ayuntamiento, que se traduce en comunicaciones de mayor rendimiento y con las máximas garantías de seguridad.

La seguridad es un elemento clave para el Ayuntamiento y ha sido tratada de manera transversal. Se ha reforzado perimetralmente impidiendo el acceso desde redes externas o desde Internet, sin autorización. El mero hecho de utilizar la tecnología de Microsoft, que utiliza una gran variedad de controles físicos, de infraestructura y operativos, ha aumentado la robustez de todos los aplicativos alojados en Azure.

Por último, resaltar que desde el primer momento el rendimiento se ha mejorado con la migración, lo que ha beneficiado a la productividad de los usuarios. Los tiempos de respuesta de transacciones de diálogo de los usuarios han mejorado un 33% y el de la base de datos un 56%. Destaca especialmente la mejora de las transacciones RFC (workflows, integraciones y programas iterativos) con una media de más del 90% de disminución del tiempo de respuesta.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

Minsait ha llevado a cabo todas las tareas técnicas para la migración a SAP HEC, así como la instalación, configuración, puesta en servicio, administración de sistemas, operación y mantenimiento de los sistemas actuales y futuros del Ayuntamiento. En paralelo, Minsait también da soporte a la modernización de los sistemas de información de tributación e ingresos basados en S/4HANA.

Los sistemas en nube sobre la plataforma HANA han supuesto un antes y un después en el proceso de innovación del consistorio. Han supuesto el lanzamiento de todo un programa de proyectos. Un ejemplo es el replanteamiento del portal del ciudadano que se está realizando, con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario al tiempo que le permitirá acceder a su expediente tributario electrónico en tiempo real.

Adicionalmente, Azure proporciona unos estándares a nivel de seguridad y cumplimiento normativo claves para el Ayuntamiento, así como la posibilidad de utilizar otros servicios de SAP desplegados sobre Azure.

En definitiva, el cumplimiento de este primer hito pone los cimientos de una gran transformación digital en beneficio de toda la sociedad madrileña. ■



MDG, el gobierno del dato maestro en entornos conectados

POR **ROBERTO RUANO RUIZ**

Consultor Senior SAP MDG/ABAP en Techedge

¿Tienes la sensación de que tus datos se han vuelto en tú contra? Es posible que tus datos maestros no estén gobernados de la mejor manera posible y tengas inconsistencia entre tus diferentes sistemas. En este artículo vas a descubrir cómo MDG (Master Data Governance), te puede hacer la vida más fácil. Vamos a hablar de MDG y de las posibilidades que ofrece, mediante un ejemplo verás como MDG te podría ayudar a dar un salto cualitativo en el gobierno de tus datos maestros.

Actualmente, consideramos y oímos continuamente que los datos son la sangre de las empresas, el verdadero valor de nuestros negocios... Vemos como muchas empresas gastan grandes cantidades de fondos y recursos en adoptar soluciones de gestión de datos masivos, algoritmos predictivos y análisis mediante inteligencia artificial. Todo esto con el único objetivo de detectar antes que ningún otro competidor una posible oportunidad de negocio, mejorar la experiencia de nuestros clientes...

Pero muchas veces pasamos por alto que todas estas herramientas de almacenamiento de datos y análisis, solamente son realmente eficaces cuando nuestros datos son consistentes y confiables y con MDG garantizamos que nuestros datos maestros lo sean.

Con el siguiente ejemplo podemos ver de manera muy resumida y sencilla todo lo que se ha expuesto de una forma más práctica.

Todas estas herramientas de almacenamiento de datos y análisis, solamente son realmente eficaces cuando nuestros datos son consistentes y confiables

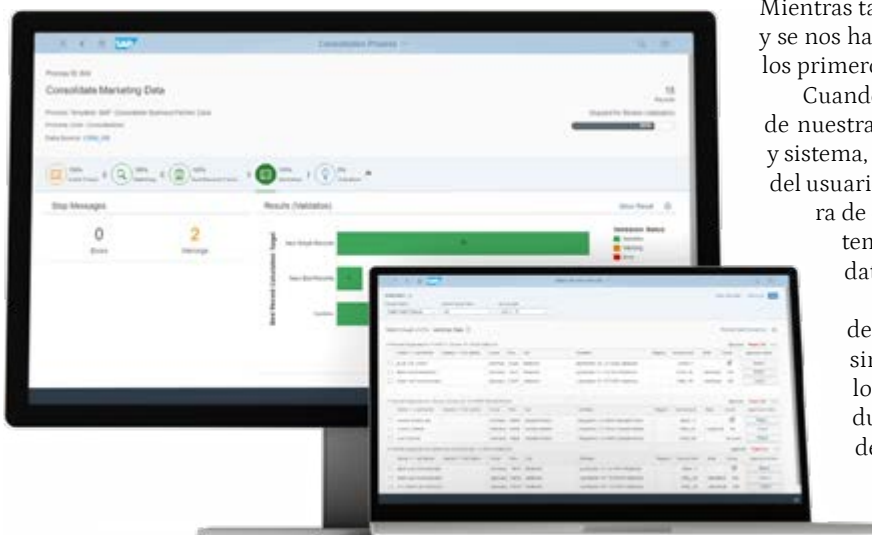
Gracias a nuestros algoritmos de inteligencia artificial que han rastreado nuestros datos masivos, hemos detectado una oportunidad de negocio a través de uno de nuestros socios comerciales. Esta oportunidad de negocio podría impactar positivamente en la cuenta de resultados de nuestra empresa. Contactamos con nuestro socio, pero vemos que los datos de contacto no están

actualizados y demoramos la presentación de la oportunidad. Mientras tanto, nuestra competencia no ha perdido el tiempo y se nos ha adelantado. Hemos perdido la oportunidad de ser los primeros en explotar ese nuevo nicho de negocio.

Cuando trabajamos con MDG, todos los datos maestros de nuestra empresa están disponibles en cualquier entorno y sistema, con una interfaz clara y adaptada a las necesidades del usuario. En caso de producirse algún cambio en cualquiera de ellos automáticamente se replicaría al resto de sistemas, con esto garantizamos la solidez de nuestros datos y el acceso siempre a los datos actualizados.

Con esto quiero reflejar que al adoptar algunas de las soluciones que MDG propone, materiales, business partner, finanzas, retail o gestión de activos, lograremos que nuestros empleados sean más productivos, evitando duplicidad de datos y tiempos de grabación de los mismos.

¿Y cómo funciona MDG?, pues la verdad que su base teórica es bastante sencilla, es básicamente es un sistema centralizado





Lo que logramos al final de todo el flujo de validación, es tener unos datos que cumplen con todos nuestros estándares de calidad



de procesamiento de datos que replica los datos en el resto de sistemas

satélites conectados a este y cada vez que se produce un cambio en nuestros datos, MDG lo detecta y envía la información actualizada al resto de sistemas.

Con MDG podemos conectar tantos sistemas SAP o no SAP, como tengamos en nuestra empresa, con la particularidad que para los sistemas no SAP necesitaremos la intermediación de PI/PO.

MDG se basa en unos modelos de datos que ya están previamente configurados y sobre los cuales montaremos todo el flujo de validaciones y derivaciones de nuestros datos. Tenemos la posibilidad de ampliar este modelo de datos estándar o incluso si queremos, podemos añadir una funcionalidad que MDG no cubre y llegar a definir un modelo de datos completamente nuevo para que nuestro objeto personalizado, quede dentro del gobierno del dato de MDG.

Adicionalmente a esto MDG ofrece la posibilidad de definir unos workflow de aprobación, estos workflow son altamente configurables y tenemos la posibilidad de procesamiento secuencial o paralelo. En cada paso de este Workflow se pueden aplicar validaciones a los datos e incluso derivaciones de un campo a otro de los formularios, ahorrando a los usuarios introducir varias veces el mismo dato en diferentes campos. Por cada paso de dialogo del workflow, se puede personalizar el formulario web con el que interactúa el usuario, adaptando la información a lo que necesita ver y añadiendo una capa más de confidencialidad a nuestros datos.

Lo que logramos al final de todo el flujo de validación, es tener unos datos que cumplen con todos nuestros estándares de calidad, evitando que tengamos duplicidad de datos o datos no actualizados entre nuestros sistemas. Todo ello de forma totalmente automatizada.

Además de MDG, en SAP existe la herramienta de MDC (Master Data Consolidation), que complementa a MDG y es la encargada de la consolidación de nuestros datos maestros.

Con esta nueva herramienta podemos hacer cargas masivas de datos maestros, aplicando unas reglas de conversión y validación. Además, podemos definir las reglas para obtener el Golden

Record, con lo que en base a varios registros similares podemos crear el registro final consolidado con la mejor información.

Todas estas tecnologías aplicadas a nuestros datos maestros hacen que la robustez de nuestros datos sea óptima.

En el caso de no tener implantado MDG, a la hora

de actualizar datos, lo tendríamos que hacer de forma individual en cada uno de los sistemas, con la consiguiente pérdida de tiempo.

En cambio, si MDG está operativo, cualquier departamento que actualice cualquiera de los datos maestros gobernados por MDG, tendríamos la certeza que, gracias al sistema de validaciones y correcciones, esos datos van a ser correctos y además desencadenará la replicación automática en el resto de los sistemas satélites.

En conclusión, MDG no es ni más ni menos que otra herramienta para hacernos ser más productivos y ayudar a todas las nuevas tecnologías “exponenciales” a que realmente sean un factor de diferenciación exponencial. ■



Cómo crear un mayor valor en las empresas gracias a los criterios ESG (ambiental, social y de buen gobierno)

POR JOAN RIBAS LEQUERICA

Responsable de Innovación y producto SAP&ES en everis

En los últimos años, la responsabilidad social corporativa ha dejado de ser un aspecto secundario en las empresas para convertirse en un imperativo del negocio, impulsado en algunos casos, por decisiones corporativas y en otros por requerimientos legales.

El acrónimo ESG, cada vez más utilizado, está relacionado con las tres áreas fundamentales para evaluar la sostenibilidad de una empresa, que son Environmental (Medioambiental), Social (Corporate) y Governance (Gobernanza).

El acrónimo ESG, cada vez más utilizado, está relacionado con las tres áreas fundamentales para evaluar la sostenibilidad de una empresa, que son Environmental (Medioambiental), Social (Corporate) y Governance (Gobernanza).

Cada una de estas tres grandes áreas comprende a su vez otras subáreas, por ejemplo, la categoría "medioambiental" abarca temas como la contaminación, el material de desecho que produce una empresa o los factores relacionados con el cambio climático.

Existe una tendencia mundial a buscar modelos empresariales más sostenibles y responsables con la naturaleza y la sociedad. Incluso las empresas de inversión tienden a ser más activistas en este sentido y no sólo buscan inversiones rentables, sino también socialmente responsables y sostenibles; por ejemplo, BlackRock (la mayor compañía del mundo en gestión de activos financieros) tiene varios fondos ESG, y su equipo de inversión en renta variable incluye ahora un responsable de inversión sostenible.

Si ponemos foco en las principales tendencias empresariales

Existe una tendencia mundial a buscar modelos empresariales más sostenibles y responsables con la naturaleza y la sociedad

para el 2021, podremos ver que entre ellas están las relacionadas con el camino hacia el carbono cero, las inversiones verdes o la prevención de las violaciones de los derechos humanos, entre otras, lo que nos conduce a un dato relevante: el 95% de los consejeros delegados de las grandes compañías tiene un compromiso personal para que sus empresas sigan una agenda de desarrollo sostenible.

La gestión de los datos, el mejor camino para una empresa sostenible.

Se están produciendo importantes avances legales en el ámbito de la sostenibilidad, junto con la proliferación de normas autorregulatorias, la UE ha dado un paso adelante promulgando legislación relativa a la publicación de información relacionada con la sostenibilidad, y aún en el caso de no ser legalmente obligatorio, un número cada vez mayor de empresas se enorgullece de publicar sus datos ESG como parte de su informe no financiero.

Para incorporar y divulgar información no financiera, una organización necesita acceder y recopilar una cantidad importante de datos medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) con el fin de hacer un seguimiento del rendimiento de la sostenibilidad. Dentro de los principales problemas que se encuentran las compañías para poder llevar a cabo proyectos de mejora en los indicadores ESG destaca precisamente la obtención del valor de estos. La dificultad del cálculo de los indicadores ESG depende en gran medida de aspectos como:

- ▶ La dispersión y fragmentación de la información: la información puede estar distribuida en varias localizaciones, sistemas informáticos, papeles, etc. pudiendo darse el caso que la información necesaria la tenga una empresa externa.
- ▶ Datos no estructurados: no existe una estructura fija para la información los datos, incluso siendo alguno de ellos cualitativos en lugar de cuantitativos.





- ▶ Necesidad de tratamiento: dado que las fuentes de datos son tan diversas y con formatos distintos, podemos encontrar duplicidades o incoherencias que deben ser tratadas para eliminar distorsiones en la información.
- ▶ No disponibilidad: en muchos casos, también nos encontramos que las empresas no disponen de algunos datos necesarios para el cálculo de los indicadores, y se debe acudir a publicaciones oficiales de tablas estándares de valores para cada sector.

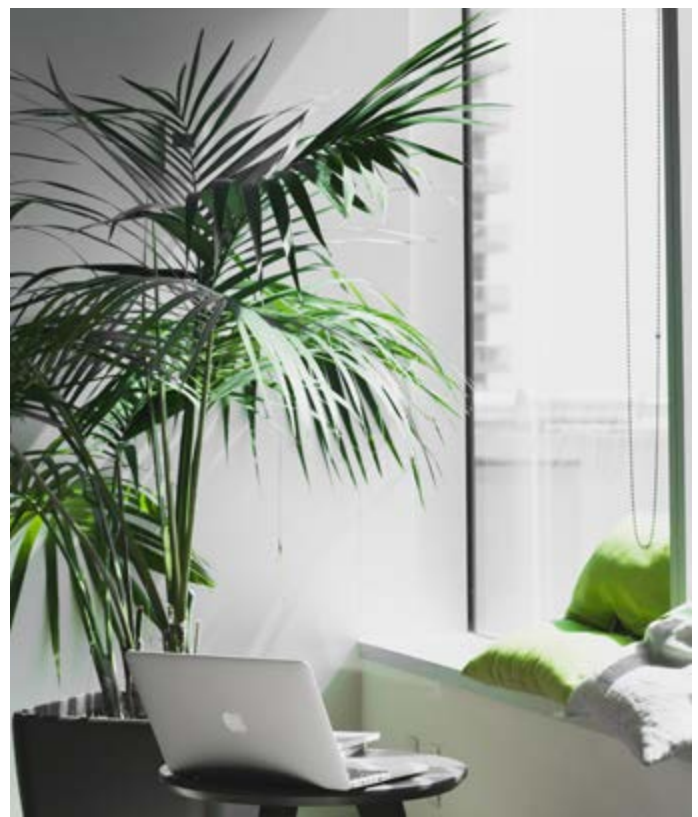
El 95% de los consejeros delegados de las grandes compañías tiene un compromiso personal para que sus empresas sigan una agenda de desarrollo sostenible



Y esto sólo por nombrar alguno de los aspectos del dato que influyen en el cálculo. Es decir, el reto no sólo consiste en garantizar el acceso a una cantidad adecuada de datos ESG, sino, lo que es más importante, en verificar la coherencia, fiabilidad y comparabilidad de estos datos, trabajo de consolidación que suele ser muy manual.

Gracias a tecnologías como el internet de las cosas o a la facilidad de acceso infraestructuras tecnológicas de manera global proporcionada por la computación cloud, es posible la recolección y tratamiento automático de información proveniente de fuentes tan diversas como cadenas de suministro, proveedores de electricidad o departamento de contrataciones, eliminando todo este trabajo manual y pudiendo focalizar el esfuerzo de los trabajadores en generar nuevo valor para la empresa.

Es muy importante la gestión de los datos recogidos y su tratamiento para el cálculo de los distintos indicadores de sostenibilidad,



ya que si se realiza de manera correcta, podremos tener un control pormenorizado de cómo se ven afectados nuestros indicadores por las iniciativas llevadas a cabo en cada proyecto; pero es más, las nuevas capacidades tecnológicas como la inteligencia artificial y el procesado masivo de datos, nos permiten trabajar con escenarios futuros y diseñar supuestos donde ser capaces de ver cómo afectan a los indicadores acciones que tengamos pensado realizar, pudiendo así “predecir el futuro” y centrar esfuerzos en aquellas iniciativas que más nos acerquen a nuestros objetivos ESG.

En NTT DATA somos conscientes de la importancia de la sostenibilidad en las empresas y desde hace tiempo venimos trabajando en metodologías y herramientas para ayudar a nuestros clientes a conseguir sus objetivos de sostenibilidad.

Un ejemplo es Umbiombu, una herramienta cloud, donde de modo centralizado, nos ayuda a gestionar y supervisar la información y las actividades relacionadas con la responsabilidad social corporativa de una manera más fácil y sencilla. Umbiombu permite establecer objetivos ESG y a través de diferentes programas y proyectos asociados a ellos, controlar tanto la consecución de estos objetivos como los costes asociados a ellos. ■

Mejora la sostenibilidad de tu empresa con soluciones de Oreka IT

POR JOSÉ I. CARASA CRUZ

Director de Productos SAP e Innovación

Vivimos en un mundo cada vez más complejo en el que los cambios en el entorno donde compiten las empresas hacen que la posibilidad de adaptarse más rápido y mejor que la competencia sea una ventaja competitiva.

En este sentido, los entornos SAP están demostrando tener una flexibilidad y adaptación ágil al cambio que, desde Oreka IT, aprovechamos para incorporar en aquellos clientes que han confiado en nosotros. Desde arquitecturas mixtas entre On-Premise y Cloud hasta ampliaciones y desarrollos (extensibilidad) sobre los servicios de la plataforma BTP (SAP Business Technology Platform).

Un ejemplo concreto en el que Oreka IT tiene experiencia, en cuanto a digitalización y relación entre Sostenibilidad y Rentabilidad, es la mejora de la eficiencia energética en fábricas de producción.

Nuestra experiencia nos dice que lo primero es saber qué está pasando, medir consumos energéticos y poder determinar lo antes posible puntos de mejora o alertas sobre valores atípicos. En un primer momento se podría aprovechar el landscape actual de la empresa para empezar a recoger datos y ser capaces de medirlos, incorporando poco a poco diferentes servicios o tecnologías.

Desde herramientas tradicionales de cuadro de mando como pueden ser Lumira Designer, Analysis for Office o SAP Analytics Cloud hasta alertas a través de desarrollos propios basados

Lo primero es saber qué está pasando, medir consumos energéticos y poder determinar lo antes posible puntos de mejora o alertas sobre valores atípicos

en tecnología HANA o con SAP Smart Data Streaming. También hemos dado un paso más incorporando algoritmos predictivos sobre los datos recibidos añadiendo un servidor R en los procesos de ETL y carga de información en el Data Warehouse de SAP (SAP BW) de forma que somos capaces de incorporar soluciones predictivas específicas

que se desarrollen a medida para un sector o industria concreta.

Un primer acercamiento a la Analítica Predictiva a través de algoritmos generalistas está bien, y es un paso inicial, pero la posibilidad de incorporar desarrollos específicos para un entorno concreto a través de la utilización de un entorno abierto como

Se ha detectado una brecha importante entre los compromisos de las empresas y la implantación de medidas al respecto

es un R-Server incorporado a las soluciones estándar de SAP, es un gran paso para conseguir alcanzar la ventaja competitiva necesaria para conseguir estar un paso por delante.

NUESTROS PRODUCTOS PROPIOS

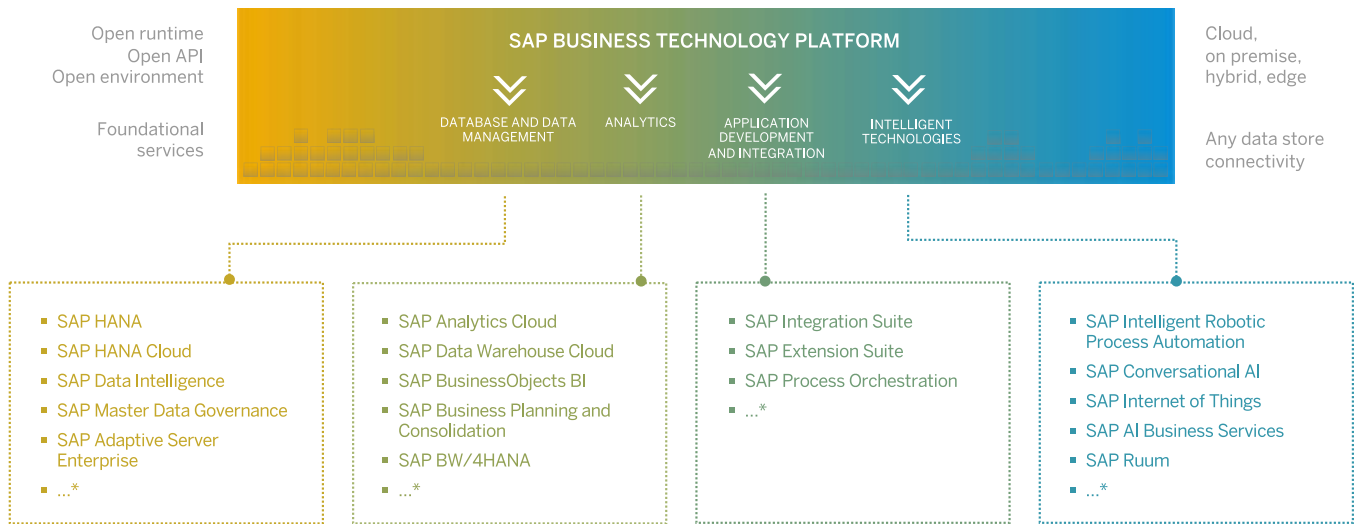
Otros ejemplos en nuestro portfolio de productos propios que están alineados con la sostenibilidad son:

- ▶ **Conector Metaposta.** Reducción de papel utilizando el servicio de caja fuerte y buzón en internet METAPOSTA (<https://metaposta.com>) enviando la documentación generada en procesos SAP (nóminas, facturas, ...) al buzón de empleados o clientes.
- ▶ Incorporación de **firmas digitales** a través de Validated-ID en los procesos SAP (por ejemplo, en procesos de Recursos Humanos, interacción con Clientes y Proveedores, ...)
- ▶ Despliegue de **aplicaciones FIORI** para su utilización en tablets a pie de fábrica reduciendo las hojas de papel de seguimiento y de incorporación de información y controles a los procesos SAP.
- ▶ Aplicación **Pic2Sales** para el registro de contactos en SAP Sales Cloud a partir de una foto a una tarjeta de presentación o a un perfil de LinkedIn.
- ▶ **Cálculo de huella de carbono** asociado a las hojas de gasto en desplazamientos de empleados como paso previo a tomar medidas para llegar a ser una empresa con huella de carbono cero.

SAP BTP (SAP BUSINESS TECHNOLOGY PLATFORM)

Más del 85% de las empresas españolas reconocen estar





* Representative list; not exhaustive nor inclusive of all offerings

trabajando con capacidad de impacto en los 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de Naciones Unidas, según una de las conclusiones del informe “Contribución de las empresas españolas a la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030: una consulta integral” (https://www.agenda2030.gob.es/recursos/docs/Consulta_empresa_Pacto_Mundial.pdf).

Las empresas suelen disponer de políticas relacionadas con el desarrollo sostenible, pero no de medidas para ponerlas en práctica. Se ha detectado una brecha importante entre los compromisos de las empresas y la implantación de medidas al respecto. En este sentido SAP y su plataforma tecnológica en Cloud SAP BTP (SAP Business Technology Platform) ha sabido adaptarse e incorporar información estratégica para impulsar esas políticas y servir de apoyo en la implantación de medidas al respecto con soluciones para



la sostenibilidad.

Por ejemplo, aplicaciones como SAP Product Carbon Footprint Analytics y Management para la gestión de la huella de carbono, posibilitando establecer y seguir medidas para su reducción.

EKIN, TRABAJANDO EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE OREKA IT

Dentro de Oreka IT también tenemos esta sensibilidad como empresa y ya desde 2020 se incorporó a los grupos de trabajo internos el grupo EKin, enfocado a trabajar la sostenibilidad, la igualdad y la responsabilidad por el medio ambiente y la sociedad.

Fruto de las reflexiones en ese grupo de trabajo se están abordando medidas prácticas, algunas de ellas soportadas por la tecnología SAP que, tras probar y poner en práctica, nos sirven para enseñar y mostrar a aquellos clientes con las mismas inquietudes que nosotros.

Durante el año 2020 y 2021 se han realizado acciones como, por ejemplo, la adhesión al Pacto Verde de Vitoria-Gasteiz, kit antiplásticos para el personal (botella y taza), utilización de teléfono Fairphone, añadir coches eléctricos a la flota. Así como la transformación digital en procesos administrativos para sustitución de papel por documentación electrónica (incorporación de firmas electrónicas en procesos SAP, archivado en Sharepoint e integración Sharepoint y procesos SAP en lugar de en papel, encuestas electrónicas, comunicación a personal y hojas de gastos digitales, ...) y la creación de una aplicación de cálculo de la huella de CO2. ■

La nueva realidad del tesorero

POR JOSÉ MARTÍNEZ

SAP Treasury Lead Consultant en Convista

El rol de la tesorería corporativa ha ido evolucionando durante la última década. Con o sin pandemia, "la nueva normalidad" ha llegado para quedarse y no hay camino de vuelta



El ecosistema empresarial está ajustándose a múltiples factores, no solo los provocados por el COVID 19, sino también por la transformación digital y la tecnología cambiante a velocidad vertiginosa, los avatares geopolíticos y el crecimiento de medidas regulatorias que abarcan todos los ámbitos, desde la mensajería y las transacciones financieras hasta la protección y privacidad de los datos.

Los tesoreros corporativos deben responder al entorno adoptando medidas de manera ágil, flexible y construidas sobre una base de información financiera de confianza

Para seguir ocupando un papel relevante en las organizaciones, los tesoreros corporativos deben responder al entorno adoptando medidas de manera ágil, flexible y construidas sobre una base de información financiera de confianza.

Son varios los puntos clave que la tesorería corporativa debe considerar en el momento de planificar el futuro a corto y largo plazo: visibilidad del efectivo, comunicación, ciberseguridad, cumplimiento, tecnología y flexibilidad.

VISIBILIDAD DEL EFECTIVO

La visibilidad, el posicionamiento y la gestión del efectivo es fundamental para la supervivencia y prosperidad de las empresas. La paralización que ha provocado la pandemia y los problemas de falta de liquidez resultantes, sumados a un incremento en las prácticas fraudulentas, manifiestan el hecho de que sea aún más vital para el tesorero saber de cuánto dispone, dónde se encuentra, y poder acceder a él cuando sea necesario.

COMUNICACIÓN CROSS

Los tesoreros deben erigirse como base de la pirámide de interrelación de todas las áreas del negocio, fomentando la comunicación, tanto interdepartamental (con otras áreas como legal, comercial, logística, ventas, etc.) como con los terceros que componen la cadena de suministro de la empresa (proveedores, clientes, bancos, etc.).

LA SEGURIDAD IT

Es responsabilidad directa de la tesorería la protección de los fondos comerciales de la compañía de las malas prácticas de fraude cibernético. Si bien las tácticas de fraude asociadas a la operati-





La tesorería gestiona un elevado volumen de datos sensibles y una posible ventana de acceso al resto de la infraestructura corporativa

corporativa. Es clave que en el área de tesorería se tenga una formación continua que permita al equipo estar al día de los escenarios más comunes de ciberataques para la toma de medidas defensivas de carácter proactivo.

MARCO REGULADOR

La realización de negocios es compleja, más aún cuando estos se trasladan a un marco global en el que se realizan transacciones financieras en varios países y regiones. Además de las leyes específicas de cada país o región, el cumplimiento de normativas como la Directiva de servicios de pago (PSD2), la Quinta Direc-

va de pagos es la forma más recurrente de ataque, no es la única amenaza. Además de constituir un depósito de los fondos comerciales corporativos, la tesorería gestiona un elevado volumen de datos sensibles y una posible ventana de acceso al resto de la infraestructura cor-

Es clave que en el área de tesorería se tenga una formación continua que permita al equipo estar al día de los escenarios más comunes de ciberataques

tiva contra el blanqueo de capitales (AMLD5), AMLD6 y el Reglamento general de protección de datos (GDPR) deben estar en la primera página de la agenda de tesorería. Es vital para los tesoreros agregar este conocimiento a su repertorio o trabajar en estrecha colaboración con el departamento jurídico con experiencia en esta área.

TECNOLOGÍA EN EL ÁREA DE TESORERÍA

Contar con las herramientas adecuadas en el marco de la tesorería es vital para garantizar que el equipo tesorero focalice sus esfuerzos en las tareas que generan valor dentro de este departamento. La automatización de tareas administrativas es clave para impulsar mayores cuotas de eficiencia, la adopción de estándares en materia de comunicación con las entidades bancarias (cuadernos de pagos y reporting bancario), así como la obtención de una mejor visibilidad del efectivo, transparencia y precisión en los informes son requisitos indispensables que deben demandarse a la herramienta tecnológica a implementar. En este sentido SAP y su apuesta por el Cash Management en S4 garantiza el cumplimiento de todas estas expectativas.

MODELO DE CONECTIVIDAD BANCARIA GLOBAL Y MULTICANAL

Contar con una plataforma de conectividad bancaria segura, escalable a diferentes modelos y/o redes de mensajería financiera e integrada con la tesorería garantiza disponer de un modelo de gestión tesorera integrado en una única plataforma en tiempo real. SAP a través de Multibank Connectivity (MBC) permite adoptar este modelo de forma ágil y completamente enlazada con los procesos ejecutados por el equipo de tesorería. ■

Descubre cómo co-Innovar con el equipo de SAP España

POR **RAMÓN ABRUÑA**

Responsable de Innovación, SAP España

TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE

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

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

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

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

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

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

TODO EL EQUIPO DE INNOVACIÓN DE SAP ESPAÑA A TU SERVICIO

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

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

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

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

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

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

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

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

+187
escenarios de automatización

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





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

LIGHTHOUSE PROGRAM PARA CO-INNOVAR CONTIGO

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

¡PATOS AL AGUA!

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

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

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



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

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

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

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

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

Internet de las cosas, entendiéndolo mejor con SAP

Por LUIS ÁLVAREZ

Consultor Especialista en soluciones de Empresa Inteligente.

Uno de los pilares de la Industria 4.0 son los objetos conectados, que mejoran la productividad, permitiendo procesos industriales y ciclos de innovación optimizados.

Los sensores recogen información del entorno, y requieren de un destino donde enviar los datos para su análisis, ya sea Edge (entorno cercano) o Cloud (servidores remotos).

IoT es un elemento clave de la Empresa Inteligente, que captura datos operacionales, de clientes y de empleados y necesita entender las interdependencias entre estos datos para poder interpretar todas las experiencias que surgen de su negocio, permitiendo así analizar nuevas oportunidades, riesgos y tendencias.

Los tres pilares fundamentales son:

- ▶ Automatización guiada por datos
- ▶ Experiencia de cliente
- ▶ Nuevos modelos de negocio y flujos de ingresos

SAP, a través de Data Intelligence, SAP IoT y SAP Edge Services, brinda a las empresas la dinamización e innovación necesarias para posicionarse como líderes en Industria 4.0.

En UST desplegamos, configuramos e integramos los servicios SAP BTP que le permitirán alcanzar sus objetivos como Empresa Inteligente.

Evoluciona con UST, ¿Hablamos?



Accelerating Possibilities with SAP

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

Con **25.000 empleados** presentes en **25 países**, estamos en continua evolución. Sigue todas nuestras actividades o contáctanos a través de: **sap.spain@ust.com**

 UST España

 UST España & Latam

 @USTSpain

 ust.com/es



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!
AUSAPE

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



Cambio: Ilusión y Realidad



POR **HELMAR RODRIGUEZ MESSMER**

Design Thinker / Changemaker
www.marpashills.com
www.clearness.es

“Plus ça change, plus c'est la même chose”.

Este dicho francés, según el cual cuanto más cambia algo, más permanece lo mismo, es algo más que un ingenioso juego de palabras. Es una expresión maravillosamente concisa de la extraña y paradójica relación que existe entre persistencia y cambio y viene a corresponder plenamente con nuestra experiencia de los asuntos y dificultades humanas.

Cualquier persona, una familia o un sistema o colectivo social más amplio pueden estar inmersos en un problema de un modo persistente y repetitivo, y a pesar del deseo y de los esfuerzos realizados para alterar la situación, no logra salir.

Así surgen, simultáneamente, dos preguntas:

- ▶ «¿Cómo es que persiste esta indeseable situación?»
- ▶ «¿Qué es preciso para cambiarla?»

Como punto de partida para responder a ambas cuestiones sigo una hipótesis universal: Toda persona en este planeta, en última instancia, persigue la felicidad. Cada uno lo describe a su manera, pero en lo nuclear hace referencia a una profunda sensación de conexión, plenitud, paz, libertad

o bienestar. No importa lo paradójico o disfuncional que pueda parecer la persecución de un cometido determinado (robar un banco, autolesionarse...), la finalidad siempre es la misma: encontrar una pausa en el sufrimiento, o su equivalente, encontrar la felicidad.

Pero ¿por qué fracasamos tan estrepitosa y repetidamente al perseguir esa felicidad tan escurridiza? ¿Por qué parece desvanecerse al instante cuando aparentemente la hemos alcanzado? ¿Qué tendríamos que cambiar en nuestra aproximación, estrategia o comprensión para alcanzar una felicidad sostenible en el tiempo?

SAMSARA: CICLO DEL SUFRIMIENTO Y LA ILUSIÓN DEL CAMBIO

La Rueda del Samsara en la tradición budista refleja la rueda de la repetición de la experiencia humana. La avidya (ignorancia) nos atrapa en una sucesión de vida, muerte y reencarnación que nos aprisiona en el ciclo del sufrimiento humano.

Analícemos con más detalle esta rueda: ¿Cómo empezó el asunto? ¿Por qué empezamos a buscar algo? Evidentemente cada persona tiene sus circunstancias, pero si recordamos episodios concretos de nuestra vida, podemos ver que toda búsqueda comienza con un **malestar (1)**, que puede ser genérico o muy concreto, y que cada uno tiene diversas acepciones: dolor, sufrimiento, sensación de inadecuación, incomodidad, inseguridad. Evidentemente hay muchas personas que se conforman con esa situación y viven en un fondo permanente de malestar que van inhibiendo

“Cuando ya no somos capaces de cambiar una situación, nos encontramos ante el desafío de cambiarnos a nosotros mismos”

Victor E. Frankl

con sus grandes o pequeñas adicciones particulares. Y, por otro lado, hay otras muchas personas que buscan la salida a esta situación.

Así comienza una **búsqueda (2)** que cada persona inicia en su ámbito de preferencia personal: budismo, psicoanálisis, mindfulness, PNL, Gestalt, terapias regresivas, terapias progresivas, etc. Cada ámbito nos va mostrando diferentes y diversas **explicaciones (3)**, señalando el origen o la **causa (4)** de ese malestar. Una vez (re)conocida la causa, cada corriente sanadora nos ofrece **soluciones (5)** específicas que derivan en **trabajos (6)** concretos -técnicas, prácticas, herramientas, metodologías. La ejecución de esa práctica nos devuelve al **bienestar (7)**.

Esta aproximación funciona. Claro que sí. Durante un tiempo. Así, en un primer momento, obtenemos un retorno altamente positivo en relación con la inversión realizada: adquiero nuevos conocimientos, disipo puntos ciegos y comprendo e integro nuevos aspectos de mí mismo. En ese momento el buscador pausa y aparece el bienestar.

No obstante, antes o después, con el paso del tiempo, el efecto de las prácticas, herramientas y metodologías se van consumiendo y volvemos a caer en ese familiar malestar.

Y así se reinicia un nuevo ciclo: una nueva búsqueda mediante alguna doctrina alternativa o radicalmente opuesta o la intervención y guía de alguna autoridad que consideramos experta. Devienen nuevas explicaciones y causas, soluciones y, finalmente, trabajos y prácticas a aplicar o comprensiones a integrar. Personalmente he pasado por muchos e intensos circuitos invirtiendo muchísimo dinero y tiempo: psicoanálisis, Gestalt, psicología sistémica, río abierto, transpersonal, energética, antroposofía, budismo, PNL, 3 principios, por nombra algunos. El ciclo siempre se comportaba de la misma manera descrita anteriormente. A partir de cierto momento el “efecto de lo nuevo” decaía y volvía a (re)iniciar un proceso de búsqueda personal buscando fuentes alternativas

o más novedosas. De esta manera me convertía en cada momento en un ferviente defensor del psicoanálisis o en un ferviente defensor de la metodología sistémica o de los principios de Sydney Banks.

Si nos paramos y prestamos atención, nos daremos cuenta de que todas estas aproximaciones nos entretienen un tiempo, pero ninguno de los planteamientos que se recorren permiten llegar a la anhelada y sostenible felicidad. Ninguno. Si no te das cuenta a tiempo puedes quedar atrapado de por vida en la ilusión de estar en la vía correcta, en la que la próxima doctrina o el próximo maestro te completará definitivamente alcanzando tu codiciado nirvana. "Sólo un curso más". Este es el definitivo" ... Realmente se parece mucho a una adicción. (Adicción = algo que no puedes dejar de hacer).

DECONSTRUYENDO LA RUEDA DE SAMSARA

Si nos detuviéramos para analizar y comprender lo que está pasando, nos daríamos cuenta de que, en todo momento, estamos tratando de **modificar la experiencia (1)** que estamos teniendo. Además, vivimos en **una relación de inadecuación y carencia constante (2)** en la que siempre falta o sobra algo y que nos lleva, inmediatamente, a la insaciable **necesidad de resolver (3)**; necesitamos conseguir algo o librarnos de algo. Por último, este ciclo perpetúa un condicionamiento de fondo que nos dice insistentemente que **"somos el problema" (4)**. Hay algo que no estamos haciendo bien o tenemos algún defecto de origen. Y así, cuanto más aplicamos técnicas, prácticas y modelos tanto más creemos que **la vida es algo que hay que arreglar (5)** en vez de ser "algo" que simplemente requiere ser vivido. Y ese parche o arreglo definitivo no llega nunca. El ser humano, que está diseñado para vivir la vida, para estar presente, para vivir el momento, para estar conectado, ... se va separando cada vez más. El continuo esfuerzo de salir de esa rueda revierte en más sufrimiento. Paulatinamente nos vamos **desconectado de la vida (6)**, desembocando, nuevamente, al **malestar de origen (7)**. Cuanto más esfuerzo invertimos en este ciclo, tanto más se va perpetuando el malestar y tanto más va decayendo al retorno obtenido de toda inversión que apunte en esa dirección.

LIBERACIÓN DE LA RUEDA DE SAMSARA

El ciclo que acabo de describir es útil en determinados momentos y puede ser de innegable ayuda. No obstante, llega un momento en que la experiencia nos dice que este mecanismo está dejando o ha de-

jado de funcionar. El modelo se agota y el malestar se vuelve crónico porque la salida real no se está produciendo. Es el momento de dar un salto y de ver otra posibilidad.

No obstante, si te encuentras en este momento en este circuito explorando alguna metodología, escuela o doctrina y lo estas disfrutando, sigue, porque todavía estarás extrayendo algo útil para ti. Pero si comienza la confusión y "algo empieza oler a podrido en Dinamarca", es hora de comenzar a cuestionar todo el sistema. Lo que antes te había servido, ahora es generador de malestar. No se trata de cuestionar los métodos encontrados (psicoanálisis, astrología, pnl, etc.) sino de cuestionar profundamente el sistema en sí.

La realidad es lo que es. Pretender que este momento sea distinto a lo que es en este instante, activa y es fuente de nuestro sufrimiento

NIRVANA: LA SALIDA REAL

La salida del sufrimiento está más allá de cualquier objeto (emociones, sensaciones, pensamientos, relaciones) que queramos arreglar. Simplemente *busca en tu experiencia aquello que no es un objeto* y habrás encontrado la salida. Veamos.

Comenzamos en el mismo lugar: una **insatisfacción (1)** que se presenta. Si nos detenemos podemos ver que es algo muy simple: una emoción o una sensación. En el momento que trato de modificar la experiencia, convierto mi sensación o emoción en un enemigo a derrotar, lo que genera una división interna que genera más malestar.

A partir de aquí podemos dilucidar un doble **reconocimiento (2)**. En primer lugar, reconocemos la emoción por lo que es: un objeto transitorio apareciendo en la consciencia. Tanto emociones, como pensamientos, sensaciones, percepciones, imágenes y relaciones son objetos que intermitentemente van apareciendo en nosotros. Cualquier emoción, pensamiento o sensación está hecho de nosotros, apareciendo y desapareciendo en nosotros. Conforman la experiencia que estamos teniendo momento a momento. El sistema funciona como debe funcionar porque refleja tan solo la experiencia de este instante.

Por otro lado, reconozco que las emociones y sensaciones, al ser transitorias, no me determinan ni me identifican. "Yo" soy el espacio permanente en el que apare-

cen y desaparecen todos los objetos percibidos. Soy el espacio en el que ocurre el conocer de las emociones. Ese espacio es paz, plenitud, libertad. Puro ser.

En el momento de reconocer este hecho no hay resistencia a lo que ocurre y no surge la necesidad de intervenir en el devenir de la vida. **No interviniendo (3)** en los emergentes -emociones, sensaciones, pensamientos, imágenes, relaciones y percepciones- el sufrimiento no se activará. No es una propuesta técnica o práctica sino, desde la no intervención, un desplegarse espontáneo de la vida.

Todo sufrimiento es la resistencia al instante presente. Cuando no hay oposición a lo que sucede puede haber dolor o sentimientos intensos, pero no hay sufrimiento. El sufrimiento es lo que se añade a lo que ocurre.

Finalmente nos damos cuenta de que no hay **nada que arreglar (4)**, el sistema se autorregula y reencuentra su propio equilibrio. Nada sobra y nada falta porque este momento es la completa expresión de este instante.

Sin resistencia **experimentamos nuestra naturaleza innata (5)**: paz, plenitud, bienestar. Podemos encontrarnos en media de la mayor tormenta, pero sabemos del silencio de fondo que conforma nuestra naturaleza innata. Somos ese fondo de presencia, desplegándose. Incluso la más violenta de las tormentas, jamás, partirá el firmamento.

DE VUELTA A LA REALIDAD

Muchas personas pretenden que el mundo les obedezca y se adapte a todos sus caprichos. Quieren expulsar del mundo todo lo que se interponga, obstinada y tenazmente, entre su voluntad y la realidad. Literalmente hacen frente a la realidad pretendiendo vivir en un mundo constituido únicamente por lo que quieren y desean en cada momento. (A esto también lo llamamos sociedad de consumo).

Cuanto más estemos anclados en esta dinámica, ignorando el funcionamiento fundamental de la vida, tanto mayor será el sufrimiento. La vida siempre es lo que es. La realidad es lo que es. Pretender que este momento sea distinto a lo que es en este instante, activa y es fuente de nuestro sufrimiento.

Esto no quiere decir que seamos indiferentes al mundo y a aquello que acontece. En absoluto. Cuando vivimos la totalidad de este instante, cuando no rechazamos una parte de este momento, surgirá la acción justa: aquella que expresa, totalmente, el amor que somos.



La Directiva del whistleblowing

POR ANA MARZO
Marzo & Abogados

Aunque España debe poner en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la Directiva (UE) 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (también llamada Directiva del whistleblowing) a más tardar el 17 de diciembre de 2021 (plazo que se amplía al 17 de diciembre de 2023 para las entidades jurídicas del sector privado que tengan de 50 a 249 trabajadores), me atrevo a decir que “no se la ve, pero se la espera”.

No obstante, el hecho de que se espere la norma local no quiere decir que España llegue a tiempo a dar cumplimiento a esta obligación, teniendo en cuenta que ya tenemos tradición en ser apercibidos y multados por el Tribunal de Justicia de la Unión

Europea por no transponer a tiempo las directivas, como muestra de ello, recordamos el caso reciente de las históricas sanciones de quince millones de euros y de ochenta y nueve mil euros diarios impuestas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TUJE) a España, por no transponer a tiempo la directiva de protección de datos para investigaciones criminales, actualmente ya transpuesta y publicada en el BOE de 27 de mayo de 2021).

El objetivo de la Directiva, y por tanto de la futura norma de transposición, es la protección. Fundamentalmente trata de proteger a las personas que informen o denuncien infracciones del Derecho en el ámbito de empresas privadas y administraciones públicas. La norma parte de la base de que las personas denunciadas necesitan protección jurídica especialmente frente “represalias laborales”. La razón subyacente para prestarles protección es su posición de vulnerabilidad frente a la persona jurídica (pública o privada) de la que dependen de facto a efectos laborales.

Cuando no existe tal desequilibrio de poder relacionado con el trabajo, por ejemplo, en el caso de demandantes ordinarios o testigos, no es necesaria la protección frente a represalias.

¿Y qué se entiende por represalia en la norma? Cualquier acción u omisión, directa o indirecta, en el contexto laboral que esté motivada por una denuncia y que cause o pueda causar perjuicios injustificados al denunciante.

En cuanto a las materias sobre las cuales existe una obligación de denuncia por parte de cualquier trabajador, la Directiva contempla expresamente un listado de materias que cada país, al transponer la norma a su Derecho local, puede ampliar a otros ámbitos o actos no previstos en la Directiva. Estas materias son las siguientes, entre otras: normas de competencia, salud pública, protección del medioambiente, protección de los consumidores, protección de la privacidad, los datos personales y seguridad de las redes y sistemas de información, seguridad del transporte y otras.

Pero ¿cómo se llevarán a cabo estas denuncias?. La Directiva y futura norma local, prevé la obligación de las entidades jurídicas de los sectores privado y público de establecer canales y procedimientos de denuncia interna y de seguimiento de dichas denuncias para que los trabajadores de la entidad u organismo público, puedan comunicar información sobre infracciones por ellos conocidas. Esta obligación se aplica, en el caso de las entidades jurídicas del sector privado, a aquellas que tengan 50 o más trabajadores.

Como no podía ser de otra manera, la norma impone la obligación de mantener la confidencialidad del denunciante (durante el proceso de denuncia y de investigación) y de toda la información proporcionada por este así como la derivada de las investigaciones oportunas, de dar respuesta al denunciante y de tratar la infracción denunciada.

Por tanto, estos canales de denuncia deben estar diseñados, establecidos y gestionados de una forma segura para garantizar tanto la confidencialidad de la identidad del denunciante como la de cualquier

**Las personas
denunciantes
necesitan
protección jurídica
especialmente
frente “represalias
laborales”**



tercero mencionado en la denuncia impidiendo el acceso a la denuncia a cualquier persona no autorizada.

Además los canales deben generar un acuse de recibo de la denuncia al denunciante en un plazo de siete días a partir de la recepción y se establece como “plazo razonable” para dar respuesta al denunciante un máximo de tres meses a partir del acuse de recibo.

Estos canales deben permitir tanto la denuncia por escrito como verbalmente, o de ambos modos y tanto denuncias con identificación del denunciante como anónimas. La denuncia verbal debe ser posible por vía telefónica o a través de otros sistemas de mensajería de voz y, previa solicitud del denunciante, por medio de una reunión presencial dentro de un plazo razonable.

La gestión de los canales de denuncia podrá ser interna (por una persona o departamento designados al efecto) o externa (por una tercera entidad), permitiéndose a las entidades jurídicas del sector privado que tengan entre 50 y 249 trabajadores la posibilidad de compartir recursos para la recepción de denuncias y toda investigación que deba llevarse a cabo.

Volviendo al objetivo de la norma, la protección, la norma también vela por la protección de las personas denunciadas, es decir, que las medidas de protección que exige establecer la Directiva son tanto para evitar las represalias contra los denunciantes, como para garantizar que las

La Directiva contempla expresamente un listado de materias que cada país, al transponer la norma a su Derecho local, puede ampliar a otros ámbitos o actos no previstos

llamadas “personas afectadas” (persona física o jurídica a la que se haga referencia en la denuncia o revelación pública como la persona a la que se atribuye la infracción o con la que se asocia la infracción) gocen plenamente de su derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial, así como a la presunción de inocencia y al derecho de defensa, incluido el derecho a ser oídos y el derecho a acceder a su expediente.

Esta nueva norma obviamente supone una obligación para las entidades públicas y privadas pero, puede verse también como una oportunidad para aquellas entidades que, en el empeño de “hacer bien las cosas”, integran los canales de denuncia como un elemento que les permite detectar incumplimientos y establecer mecanismos para responder frente a ellos y también para evitar que vuelvan a producirse. Aunque por otro lado, esto implica que las empresas y entidades públicas estén dispuestas a escuchar “lo que no gusta” y “lo que se hace mal” para a partir de ello, poner medidas y aprender de los errores.

No obstante, para que los canales resulten efectivos resultará fundamental que las entidades obligadas pongan en marcha una serie de procedimientos integrados dentro de Programas de Compliance (o programas de cumplimiento normativo) para garantizar que los canales resultan útiles y efectivos.

¿Y qué deben contener estos Programas de Compliance?. Para lograr un mayor grado de cumplimiento de las normas y efectividad de los canales, los procedimientos a poner en marcha para que los canales sean efectivos, deben ser, un código ético y normativa o políticas internas que dejen claras las conductas permitidas y las prohibidas; una política o reglamento de funcionamiento del canal de denuncias, para promover su utilización; acciones de formación e información a empleados para fomentar su utilización sobre dónde y cómo utilizar el canal de denuncias; cláusulas de confidencialidad

reforzadas para las personas que acceden al canal; procedimientos de investigación y recursos; un régimen disciplinario claro y mecanismos para hacerlo efectivo y la revisión periódica mediante controles y auditorías de todo el sistema.

En definitiva con la nueva Directiva y futura transposición local hemos pasado del compromiso con el negocio a la obligación legal de implantar elementos y programas de responsabilidad social empresarial y corporativa, no solo para la rendición de cuentas sino también para la mejora social, económica y ambiental por parte de empresas y cualquier tipo de organización, incluido el sector público.

Ello no solo mejorará la situación competitiva y el valor de una organización sino también impulsará la ética de los negocios y la transparencia, tanto en el sector público como en el privado. ■

Ello no solo mejorará la situación competitiva y el valor de una organización sino también impulsará la ética de los negocios y la transparencia tanto en el sector público como en el privado



¿Estamos realmente frente al apocalipsis de las tiendas físicas?



POR JAVIER LORENTE
Director Comercial de
Telefónica IoT&Big Data
Tech

En el año 2017, y siguiendo una serie de cierres de cadenas de tiendas en Estados Unidos, se acuñó la denominación retail apocalypse para referirse a la situación en la que se encuentra el comercio físico. El término no deja demasiado espacio para la imaginación, pero tiene más de impactante que de preciso. Es indudable que el auge del eCommerce necesariamente reduce ventas en el mundo físico, ya que las ventas de retail a nivel mundial crecen al 5% anual mientras que el eCommerce crece a ritmos del 10% anual. Pero las ventas online siguen situándose en un discreto 18% del total, incluso con el enorme incremento debido al efecto COVID-19. Dado que la pandemia ha impedido fundamentalmente las compras físicas, es probable una recuperación una vez que se retome la normalidad (así lo está experimentando por ejemplo Primark, con cifras de venta física iguales o mejores que en 2019).

¿Se trataría entonces de una muerte lenta del comercio tradicional? En efecto. Salvo que, claro está, el comercio físico deje de ser “tradicional” sin dejar de ser físico. Tres son mis recomendaciones para afrontar con ciertas posibilidades de éxito esta nueva situación. En primer lugar, asumir que en las compras puramente transaccionales difícilmente se podrá competir con el eCommerce. Una compra transaccional supone que el cliente ya ha tomado la decisión por un producto específico y por lo tanto la compra se limita a su pago y entrega. Por ello los comercios físicos deberán trabajar para centrarse en las compras no transaccionales, aquellas en las que, por las características del producto o por la situación del cliente, se requiere ver, tocar, dialogar con alguien experto o completar la compra

con servicios adicionales. En segundo lugar, entender que los clientes ya no son clientes físicos o digitales, sino que mezclan sus dos ‘personalidades’ en todas sus facetas de la vida y por supuesto en sus compras. Los comercios deben transformar sus procesos para ser omnicanal incluso en entornos presenciales, permitiendo al cliente compaginar el uso de los canales online y físico incluso para una misma compra. En tercer lugar, buscar la eficiencia en todos los procesos que no aporten valor experiencial al comprador. Un ejemplo sería la eliminación de las colas para pagar o los tiempos muertos en los procesos de devolución de producto.

Las tecnologías de digitalización del espacio físico son claves para los objetivos anteriores. Digitalizar el espacio supone en primer lugar introducir elementos que permitan que las transacciones y eventos que se producen en la tienda puedan ser registrados y controlados. Estamos muy acostumbrados a los pagos digitales, por ejemplo, pero la tecnología permite medir flujos de clientes, detectar las prendas con las que el cliente entra en un probador o crear una gestión de turnos inteligente que avise al móvil cuando toque el turno. La imagen de marca se puede modificar de forma dinámica gracias

a pantallas, música, olores e iluminación inteligente, adaptando el ambiente de acuerdo con el producto a promocionar, al aforo o la evolución de las ventas. La integración de toda la tecnología permite no sólo tomar acciones en tiempo real (como proponer en el probador productos que combinen con los que se está probando el cliente), sino además recoger datos que permitan alimentar motores de inteligencia artificial para la predicción de la evolución del negocio, creando un marco de comercio inteligente, que denominamos smart retail, mucho más preciso y esperanzador que el retail apocalypse. ■





everis

NTT DATA Company



SAP & Enterprise solutions

Somos la respuesta SAP

**Te proporcionamos
la respuesta más adecuada**



Planifica la demanda y el suministro **desde la nube**

Seidor IBP Smart Planning es la solución cloud con la que ganarás flexibilidad y mejorarás la toma de decisiones sobre tu cadena de suministro



MEJORES PREVISIONES
DE VENTAS



INCREMENTO PRODUCTIVIDAD
DE LA PLANTA



REDUCCIÓN DEL COSTE EN LA
CADENA DE SUMINISTRO



INCREMENTO
SERVICIO CLIENTE



REDUCCIÓN DE
INVENTARIOS



MEJORA COORDINACIÓN
LANZAMIENTO NUEVOS
PRODUCTOS

