Andrés Quintero Del Barrio
COO de Exprivia|Italtel

Transformación digital y SAP S/4HANA

¿Por qué debo migrar a SAP S/4HANA si mi sistema SAP funciona de manera estable y mis usuarios se sienten satisfechos con su rendimiento? ¿Por qué enfrentarme hoy a una nueva inversión y un esfuerzo extraordinario en lugar de seguir amortizando la anterior hasta el límite del 2025 o más allá?

Rendimiento, simplicidad, agilidad e incluso reducción de costos podrían ser algunos de los argumentos. Pero entre todos ellos destaca un asunto clave: la evolución a la transformación digital. Para asumir dicha transformación resulta indispensable desarrollar y disponer de un Business Core sobre el cual se fundamente toda la estrategia digital. Y precisamente esto es SAP S/4HANA.

La transformación digital implica un cambio permanente de un estado a otro, un destino alcanzable, concreto y final, que se lograr mediante el uso de la tecnología y, sobre todo, por la gestión del cambio organizacional. En definitiva, hablamos de un viaje continuo de cambio, evolución y progreso, impulsado por la adquisición de nuevas capacidades, procesos y tecnologías digitales.

Se puede afirmar, por tanto, que la competitividad de las compañías radica en la evolución perpetua y en su capacidad de adaptación a los nuevos retos, pero con una novedad: hoy los cambios son constantes y relevantes, lo que exige que se demuestre, además de flexibilidad, una rapidez determinante. Y para ser veloces se necesita desarrollar cambios en los procesos, modelos y organizaciones. Por todo ello, un proyecto de evolución del ERP es un acertado comienzo y una excelente excusa para que una empresa aborde con éxito los nuevos retos que hoy se afrontan.

Y para ello hoy contamos con 4 elementos que permiten que todas las empresas tengan a su alcance la transformación digital:

- Acceso a un enorme volumen de datos y, por lo tanto, de conocimiento, además de la capacidad de almacenamiento, hoy más asequible.
- Las ciencias matemáticas y algoritmos, algunos de los años cincuenta, para convertir la información en inteligencia de negocio.
- Procesos que convierten la inteligencia en acciones concretas y decisivas.
- Ecosistema de socios-proveedores que interactúan y colaboran con la red comercial.

En el escenario actual se exige que actualicemos los modelos de negocio, ampliándolos o creando otros nuevos, a partir de la definición de la transformación digital como una arquitectura de extremo a extremo que conecta estos 4 elementos de manera continua y en tiempo real, reduciendo asimismo las ineficiencias de los modelos anteriores. En esta línea se manifestó Luis Abeytua el pasado 5 de noviembre en el World Business Forum Madrid, organizado por World of Business Ideas (WOBI): “Se trata de desarrollar una única plataforma, vinculando datos, ciencia de datos, inteligencia empresarial, procesos y red de socios y proveedores, para formar una experiencia del cliente que fusiona el mundo virtual con el físico”. En esencia, debemos ir más allá de las inte-

racciones de omnicanalidad para rediseñar la experiencia total del cliente, incluso replanteando la funcionalidad de un producto que pudiera desarrollarse como un servicio, por ejemplo.

Dicen que la única manera de comerse un elefante es trocito a trocito o, lo que es lo mismo, si pretendemos desarrollar la estrategia digital en nuestra empresa, debemos partir de un modelo "Building Blocks". En este modelo "agile", la primera parada la constituye la actualización del ERP, desarrollando una reducción de los costes de mantenimiento, con procesos transaccionales más sencillos, flexibles, usables y de fácil comunicación con otros bloques, principalmente del "Front", como CX (Customer Experience) o HXM (Human Experience Management), por ejemplo.

Esto nos lleva a la segunda estrategia de éxito, lo que denominamos el modelo de implementación a dos niveles. Salesforce (CX) y Workday (HXM), por destacar algunos, han abordado con éxito el mercado tradicional de los ERP´s y hoy son fuerzas competitivas para el propio SAP. Esto hace que distingamos dos niveles existentes, diferenciados con total integración y complementariedad: el Back-Office y el Front-Office. Cuando afrontemos una implementación o una migración a SAP S/4HANA, debemos conocer a fondo los productos, la funcionalidad y parte del proceso que queda en cada nivel. Por ello, las compañías deben tomarse su tiempo para establecer un análisis del negocio, exponiendo cómo será el futuro del mismo, desde los procesos hasta el modelo operativo, antes de iniciar la parte tecnológica de la estrategia digital.

Siguiendo este modelo solemos optar, sobre todo para multinacionales, por un enfoque de dos niveles, en el que diferenciamos producto, proceso y funcionalidades entre departamentos operativos gerenciales (negocio, experiencia, desarrollo), frente a departamentos administrativos centrales (transaccionales). Esto ayuda a las empresas a llevar la estandarización a los procesos centrales de back-office al tiempo que ofrecen más flexibilidad a los procesos de Front-Office.

Somos, por tanto, conscientes de que un proyecto de implantación o migración a SAP S/4HANA será el "CORE" de la estrategia digital, ese primer Building Block, ese primer nivel Back-Office. Por ello, resulta necesario centrarse en reducir la complejidad y los

costos, mejorar la seguridad de los datos y del sistema, hacerlo más usable y aumentar las capacidades de innovación, interacción y complementariedad con el Front. Pero, sobre todo, comprendemos que nuestros clientes quieren obtener los beneficios de las inversiones digitales implementadas antes de avanzar hacia otras nuevas y, con ese objetivo nuestro modelo de trabajo se determinará en Diagnóstico-Evaluación-Simulación-Mejora.

Con más de 4.000 profesionales y 350 consultores en SAP, y avalada por su experiencia en proyectos IT desde 1983, Exprivia está al servicio de las empresas que abordan la transformación digital y desean obtener el máximo rendimiento del sistema SAP S/4HANA. Contamos con equipos en España on-site en Madrid, Barcelona y Sevilla, y trabajando a partir de la efectiva combinación de centros internacionales de competencias SAP near y off-shore, lo que implica flexibilidad, reducción de costes y, sobre todo, una transferencia de conocimiento global y mejores prácticas gracias a su condición de empresa internacional. En Exprivia sabemos que la gestión del cambio organizacional es la clave para el éxito de la transformación digital. Precisamente en este mundo digital, lo humano es el activo más importante dentro de cualquier proyecto, compañía y reto de futuro.