

Escrito por



LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Una realidad para las pymes

15%

38%

GROWTH
POTENTIAL

EXPANSION

RETURNS

Patrocinado por

SAP

ÍNDICE

¿QUÉ SIGNIFICA TRANSFORMAR SU EMPRESA?	3
NUEVAS EXPERIENCIAS DE CLIENTE MEJORADAS	4
ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EL CRECIMIENTO	5
DISEÑO DE UNA TRAYECTORIA MÁS ÁGIL PARA EL CRECIMIENTO	6
CREACIÓN DE UN NUEVO VALOR	7
INTRODUCCIÓN EN NUEVOS MERCADOS Y REDUCCIÓN DE RESIDUOS	8
MEJORA DE LA VISIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EMPRESARIAL	9
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL CREA OPORTUNIDADES DE NUEVOS MODELOS EMPRESARIALES	10
MEJORA DEL SECTOR SANITARIO Y REDUCCIÓN DE COSTES DESDE LA DISTANCIA	11
SAP BUSINESS ONE, VERSIÓN PARA SAP HANA	12
FUNCIONES AVANZADAS: SAP BUSINESS ONE 9.2, VERSIÓN PARA SAP HANA	13

¿QUÉ SIGNIFICA TRANSFORMAR SU EMPRESA?

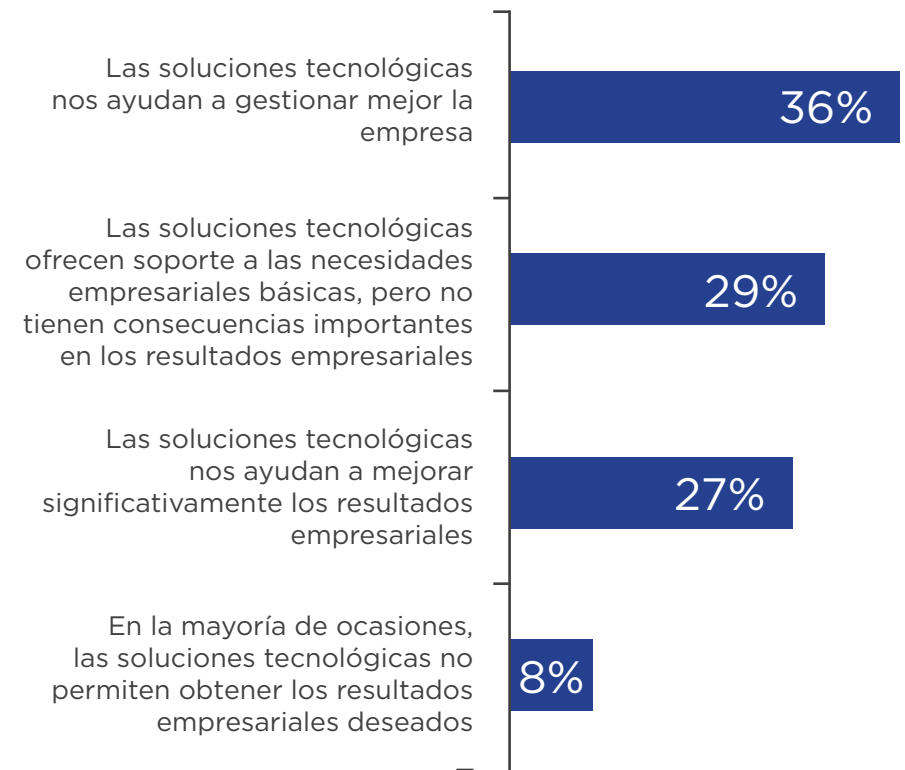
Si el diccionario de la Real Academia Española tuviera que elegir la “palabra del año” en el ámbito empresarial y de TI, el término “transformación” sería sin duda uno de los mejores candidatos. En el ámbito empresarial, prácticamente todo el mundo sabe que nos encontramos en medio de una “transformación digital” provocada por la explosión de los datos empresariales, la proliferación y la conectividad de potentes ordenadores y dispositivos inteligentes, y la creciente sofisticación de las aplicaciones de software y de los servicios basados en la nube.

La mayoría de responsables de la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas (pymes) han comprendido que deben adaptarse a estas nuevas realidades: El 65 % de las pymes cree que las soluciones tecnológicas contribuyen a mejorar significativamente los resultados empresariales, así como a gestionar mejor sus empresas. No obstante, aunque las pymes desean utilizar la tecnología para mejorar y transformar sus empresas, muchas de ellas tienen dificultades a la hora de determinar la mejor fórmula para lograr estos objetivos. Pero a fin de descifrar las claves del concepto todavía confuso de la transformación digital deben analizarse los principales resultados empresariales que esta nueva tendencia permite obtener:

- Nuevas experiencias de cliente
- Generación de flujos de valor nuevos o mejorados
- Creación de nuevos modelos empresariales

En este e-book analizaremos cómo las pymes deben adaptar sus empresas para seguir el ritmo de las nuevas tecnologías y de las crecientes expectativas de los clientes. Profundizaremos en cada uno de los componentes de la transformación digital y conoceremos cómo las pymes están acelerando y ofreciendo soporte a las iniciativas de transformación digital y empresarial gracias a la solución empresarial integrada de SAP para las pymes: SAP Business One, versión para SAP HANA.

La visión de las pymes sobre la relación entre la tecnología y sus empresas



Grupo de pymes, 2017, estrategias de las pymes para el estudio de mercado, empresas con 1-249 empleados

NUEVAS EXPERIENCIAS DE CLIENTE MEJORADAS

La mejora de las experiencias de cliente es el elemento central de prácticamente cualquier iniciativa de transformación digital/empresarial.

En un mundo totalmente digital, los clientes esperan una capacidad de respuesta prácticamente instantánea. Cada vez más, desean que las interacciones empresariales se adapten a sus intereses personales, historiales de compra y necesidades individuales. No obstante, si una empresa utiliza soluciones puntuales desconectadas, hojas de cálculo o soluciones propias obsoletas, será muy difícil cumplir estas expectativas, especialmente si hablamos de una empresa en crecimiento. Para seguir el ritmo de las expectativas del cliente, las empresas deben disponer de una visión unificada de dicho cliente.

Los equipos de contabilidad, ventas y marketing, servicio y asistencia al cliente deben ser capaces de acceder y compartir una visión coherente y actual de los datos de los clientes con el objetivo de proporcionar a cada cliente una experiencia positiva, desde el marketing hasta el servicio de atención al cliente. Las pymes necesitan una solución de gestión empresarial integrada y multifunción que les proporcione la base necesaria para mejorar la experiencia del cliente.

Cuando los procesos están conectados y automatizados, las empresas pueden lograr los siguientes objetivos:

- Crear procesos con más capacidad de respuesta, más eficientes y conectados, tanto para gestionar los pedidos entrantes como para automatizar el inventario, el embalaje y la entrega.
- Adaptar los niveles de inventario a la cambiante demanda de los clientes para garantizar la disponibilidad del producto y la satisfacción de dichos clientes.

- Visualizar el historial de compras y de soporte de los clientes y utilizar esta información para diseñar ofertas selectivas, resolver rápidamente las reclamaciones o las solicitudes de soporte y, en definitiva, transmitir a cada persona que es un cliente conocido y valorado.



ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EL CRECIMIENTO

EvoShield y sus 60 empleados ocupan un nicho de mercado cada vez más importante en el sector del equipamiento deportivo: el equipamiento de protección antipacto. Fundada en el 2007, esta empresa con sede en Athens, Georgia, experimentó un rápido crecimiento y pronto desbordó las capacidades de las soluciones de contabilidad de las que disponía.

EvoShield realiza las ventas tanto a través de grandes minoristas como directamente a los clientes a través de su web, por lo que el software anterior estaba resultando poco estable y dificultaba el uso compartido de información entre EvoShield y sus socios empresariales. EvoShield constató que necesitaba resolver esta situación con una solución de gestión empresarial más completa y unificada que le permitiera satisfacer las demandas de los clientes. La empresa eligió SAP Business One, basada en la base de datos In-Memory de SAP HANA, para llevar el crecimiento de la empresa al siguiente nivel.

Con SAP Business One, versión para SAP HANA, EvoShield ha obtenido otras ventajas, como una reducción del 15 % en devoluciones de cargos y un 20 % de ahorro en los costes de transporte para enviar los materiales de marketing a los eventos.

EvoShield ha pasado de utilizar silos de información inconexos a emplear una base de datos común que contiene toda la información sobre los clientes. De este modo, la empresa ha sido capaz de crear un proceso de introducción y gestión de pedidos optimizado y digital y de mejorar la puntualidad de las entregas en un 67 %. Asimismo, este nuevo sistema ha permitido que la empresa funcione con más eficiencia y que mejore el control de calidad, lo que se traduce en una reducción de los costes y unos productos de mayor calidad para los clientes.

“CUANDO LA GENTE VE QUE NUESTRA PEQUEÑA EMPRESA HA IMPLEMENTADO SAP, PREFERE TRABAJAR CON NOSOTROS. AHORA PODEMOS UTILIZAR LOS NIVELES DE SERVICIO COMO UNA VENTAJA COMPETITIVA.”

**— David M. Shinn, vicepresidente de operaciones,
EvoShield LLC**



DISEÑO DE UNA TRAYECTORIA MÁS ÁGIL PARA EL CRECIMIENTO

Para Black Crows, con sede en Chamonix, Francia, a los pies del Mont Blanc, el esquí es una forma de vida. Black Crows diseña y fabrica equipos y ropa de esquí para esquiadores de estilo libre y se compromete a aportar innovación y originalidad a este sector.

Fundada en 2006 por dos esquiadores profesionales de estilo libre, Camille Jaccoux y Bruno Compagnet, Black Crows ha crecido rápidamente hasta convertirse en una empresa de 30 empleados.

Actualmente, trabaja tanto con minoristas como con clientes online en 20 países y más de 30 mercados. A medida que la empresa crecía, la junta directiva detectó que sería necesario automatizar e integrar las operaciones con el objetivo de ofrecer productos de alta calidad y un alto nivel de servicio para así cumplir las expectativas de los clientes de Black Crows.

La empresa decidió que SAP Business One, basada en la base de datos In-Memory de SAP HANA, era la solución adecuada para lograr estos objetivos. El responsable de marketing y desarrollo de Black Crows, Chris Booth, comenta las ventajas de esta solución: “Es multifuncional, fácil de poner en funcionamiento y su uso es muy intuitivo para el usuario, incluso si no está familiarizado con este tipo de tecnología”.

Todo está automatizado, integrado y almacenado en una base de datos. De este modo, la empresa puede entregar los productos puntualmente, realizar un seguimiento del inventario en tiempo real, crear previsiones más precisas y responder con rapidez para llevar a cabo tareas como la reposición de los pedidos. Estos procesos optimizados y profesionales permiten que Black Crows continúe deleitando sus clientes.

“CON SAP BUSINESS ONE, NUESTRO PEQUEÑO EQUIPO ES CAPAZ DE PROPORCIONAR UN ALTO NIVEL DE SERVICIO PERSONALIZADO, DESDE NUESTRA SEDE HASTA LOS EE. UU. O JAPÓN... NUESTROS CLIENTES PUEDEN EXPERIMENTAR EL MISMO GRADO DE FLUIDEZ EN LA RELACIÓN CON NUESTRA EMPRESA QUE EL QUE EXPERIMENTAN CON NUESTROS PRODUCTOS”

—Eric Bascle, CEO, Black Crows



CREACIÓN DE UN NUEVO VALOR

Las empresas tienen muchas formas de crear nuevos flujos de valor y de mejorar sus resultados. La “transformación” en este escenario es importante: desde la creación de nuevos productos o servicios hasta la simple modificación de los procesos existentes con el objetivo de ganar eficiencia y rentabilidad.

La implementación de las mejoras en la eficiencia es un requisito previo para la adaptación y el crecimiento de la empresa, y esta debería constituir un objetivo de referencia para cualquier pyme.

- Además, las empresas también pueden intentar añadir valor gracias al uso de otras estrategias, como por ejemplo:
- Añadir un nuevo canal de ventas (p. ej., una tienda online, nuevos socios de ventas, nuevas ubicaciones de minoristas).
- Introducirse en un nuevo mercado geográfico.
- Crear nuevos productos y/u ofertas de servicios.
- Diversificar entre sectores empresariales complementarios, ya sea gracias al crecimiento orgánico o a través de las fusiones y las adquisiciones.
- Fabricar productos de mejor calidad o suministrar servicios muy demandados, permitiendo a las empresas aplicar precios premium y aumentar sus márgenes de beneficio.

Si una empresa no dispone de un paquete de aplicaciones empresariales flexible, escalable y altamente automatizado, será muy complicado

que pueda mantenerse en esa situación y se verá obligada a valorar las oportunidades que pueden añadir valor a su empresa. Una solución de gestión empresarial unificada allana el camino para alcanzar estos objetivos, tanto si se trata simplemente de ganar eficiencia como de arriesgarse con proyectos más ambiciosos.



INTRODUCCIÓN EN NUEVOS MERCADOS Y REDUCCIÓN DE RESIDUOS

Huber's Pte Ltd. ha sido durante mucho tiempo el principal productor y proveedor de productos cárnicos y servicios de alta calidad para hoteles, restaurantes, clubs, tiendas minoristas y otros establecimientos en Singapur. En 2007, esta empresa de 120 empleados lanzó "Huber's Butchery and Bistro" con el objetivo de añadir un nuevo canal directo al consumidor y una nueva fuente de ingresos a las operaciones existentes.

Para llevar a cabo esta expansión empresarial y aumentar la demanda de los clientes, la empresa implementó SAP Business One, versión para SAP HANA.

Entre otras mejoras, Huber ganó la capacidad de gestionar operaciones de inventario en lotes. Gracias a las funciones de identificación del número de lote para los productos de la empresa, Huber ha mejorado el seguimiento del producto y ha experimentado una reducción del 10 % en las pérdidas relacionadas con el seguimiento.

Cuando visitan a sus clientes, los empleados de Huber también pueden acceder a la cartera de SAP Business One en la base de datos de SAP HANA a través de sus dispositivos móviles. Este acceso móvil permite a los empleados generar pedidos de ventas y responder a las cuestiones de los clientes sobre la marcha. De este modo, se gana eficiencia operativa y los clientes están más satisfechos.

Desde la implementación de SAP Business One en SAP HANA, Huber ha experimentado un incremento del 40 % en sus ingresos. La escalabilidad de la solución aporta a Huber la confianza necesaria en que SAP Business One seguirá satisfaciendo las necesidades de la empresa y de que contribuirá a crear nuevos flujos de valor.

“SAP BUSINESS ONE EN SAP HANA ES CAPAZ DE OFRECER LA ESCALABILIDAD NECESARIA PARA CUMPLIR NUESTROS REQUISITOS DE AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, REDUCCIÓN DE RESIDUOS Y CRECIMIENTO CONTINUO PARA EL FUTURO.”

—Ryan Huber, director gerente, Huber's Pte Ltd.



MEJORA DE LA VISIBILIDAD Y LA EFICIENCIA EMPRESARIAL

Con sede en Málaga, España, TropiCo Spain cultiva, produce y empaqueta una amplia gama de productos de fruta tropical listos para consumir para clientes de toda Europa. La empresa ya estaba funcionando con SAP Business One, pero debido a una tasa de crecimiento del 30 % cada año, TropiCo Spain se vio obligada a acelerar y optimizar sus procesos empresariales. Para lograr estos objetivos, ha actualizado SAP Business One basada en SAP HANA.

Igual que en el caso de la versión anterior de SAP Business One, los 20 empleados de TropiCo Spain valoraron la solución actualizada como muy intuitiva y de fácil uso. Además, también experimentaron un considerable aumento de la velocidad con esta implementación basada en SAP HANA. De este modo, la información empresarial es ahora más accesible, precisa e inmediata.

SAP Business One, versión para SAP HANA, también proporciona a TropiCo Spain una amplia gama de potentes herramientas de inteligencia empresarial, así como una serie de indicadores clave de rendimiento (KPI) “listos para usar”. Por consiguiente, resulta más fácil para TropiCo Spain configurar versiones personalizadas de los informes y de los KPI con el fin de satisfacer sus necesidades más específicas.

El sistema integra todos los procesos de la empresa, desde la recepción inicial de las mercancías hasta la obtención de los ingresos finales. Gracias a los KPI en tiempo real, ya no es necesario que los empleados esperen toda la noche, o en ocasiones incluso semanas, para visualizar los informes más complejos.

“LAS HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL NOS PROPORCIONAN LOS INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO PARA LA EMPRESA. Y GRACIAS A SAP BUSINESS ONE EN SAP HANA, SE TRATA DE INDICADORES EN TIEMPO REAL, POR LO QUE NO ES NECESARIO ESPERAR TODA LA NOCHE O INCLUSO SEMANAS O MESES PARA QUE SE GENEREN LOS INFORMES QUE PERMITIRÁN OBTENER ESTOS INDICADORES.”

—Oscar Ramirez, director general, TropiCo Spain



LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL CREA OPORTUNIDADES DE NUEVOS MODELOS EMPRESARIALES

No solo los disruptores de mercado más conocidos, como Uber y Airbnb, están utilizando las tecnologías digitales para desarrollar modelos empresariales innovadores. Las pymes también están accediendo a estas herramientas con el objetivo de introducir nuevos modelos empresariales en los mercados existentes o de liderar nuevas categorías de productos y servicios.

Para lanzar nuevos modelos empresariales, tanto los directivos como los empleados necesitan tiempo y ancho de banda que les permitan materializar sus esfuerzos. Las soluciones empresariales integradas como SAP Business One, versión para SAP HANA, ayudan a las pymes a integrar y automatizar los procesos que, de otro modo, requerirían una gran inversión tanto de tiempo como de esfuerzo del personal.

Una vez liberados de las monótonas tareas rutinarias, los empleados pueden centrarse en aplicar sus habilidades y su creatividad para poner en marcha innovaciones y avances empresariales.

Estos sistemas también proporcionan una base sólida para que las nuevas ideas de modelos empresariales se conviertan en operaciones en el mundo real. Para ello, se requieren funciones basadas en software avanzadas e integradas de contabilidad, inventario, ventas y marketing o CRM entre otras.

De hecho, en un mundo digital y en transformación, las TI y la empresa constituyen las dos caras de la misma moneda. Sin duda, la transformación empresarial en masa que se está produciendo hoy en día no habría sido posible si no fuera por la tecnología digital de transformación que la respalda.



MEJORA DEL SECTOR SANITARIO Y REDUCCIÓN DE COSTES DESDE LA DISTANCIA

Actualmente, algunas de las iniciativas empresariales más innovadoras se están produciendo en el sector sanitario. Un claro ejemplo es la solución Telecure, que permite que los médicos controlen y diagnostiquen de forma remota a los pacientes mientras estos se encuentran en sus casas.

Desarrollada por Medistance, con sede en Budapest, esta solución sanitaria gestiona los datos generados por los dispositivos médicos que se encuentran en casa del paciente. Estos dispositivos miden la presión arterial, la frecuencia cardíaca, los niveles de glucosa y otras variables de la salud. El sistema suministra estos datos a los médicos y a los técnicos de laboratorio y los ayuda a analizarlos. Con frecuencia, los médicos pueden realizar el diagnóstico y dispensar la receta desde sus oficinas. De este modo, se acelera la respuesta ante cualquier problema médico y se reduce la necesidad de los pacientes de programar citas cara a cara. La solución Medistance incorpora SAP Business One conjuntamente con SAP HANA Cloud Platform. Además de mejorar la seguridad y los resultados de los pacientes, esta solución, eficiente y adaptable, también reduce los gastos médicos y los costes administrativos.

El sistema Telecure, que se puede adquirir como software en las instalaciones o como un servicio basado en la nube, está siendo utilizado actualmente por un gran número de proveedores sanitarios, desde Escandinavia hasta Oriente Medio. Con menos de 40 empleados, Medistance está demostrando que incluso las empresas más pequeñas pueden influir significativamente en la transformación de los métodos ya instaurados y aceptados para hacer negocio, en este caso, en el ámbito sanitario.

“LOS GRANDES VOLÚMENES DE DATOS EVALUADOS POR SAP HANA ACELERAN LA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN A LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS, EQUIPOS DE ASISTENCIA, FAMILIAS Y COMUNIDADES DE EDAD AVANZADA. POR CONSIGUIENTE, MEJORA TANTO LA TOMA DE DECISIONES COMO EL TRATAMIENTO.”

—Rudolf Mezei, director ejecutivo, Medistance



**Personal
care.**



SAP BUSINESS ONE, VERSIÓN PARA SAP HANA

SAP Business One, combinada con la velocidad y la potencia de procesamiento de la base de datos In-Memory de SAP HANA, está impulsando las iniciativas de transformación empresarial y digital en todo el entorno de las pymes. SAP Business One ofrece funciones integradas de contabilidad, CRM, operaciones, ventas, marketing, servicios y almacenamiento. También incluye aplicaciones de análisis y gestión de informes integradas, como la tecnología Business Objects y SAP Crystal Reports.

SAP HANA vincula una base de datos In-Memory con herramientas de obtención de datos flexibles y de análisis de alta velocidad para acelerar

el rendimiento y mejorar tanto los datos como la toma de decisiones.

Los usuarios pueden acceder a SAP Business One para SAP HANA desde el escritorio del ordenador y los dispositivos móviles para consultar informes, gestionar contactos y administrar actividades de ventas y de servicios en cualquier momento y en cualquier lugar.

SAP ofrece la solución como modelo de licencia de software en las instalaciones o como un servicio en la nube basado en suscripción.

Diseñada y con un precio específico para las pymes, SAP Business One para SAP HANA está disponible en 42 localizaciones y en 27 idiomas.

La cartera de SAP Business One



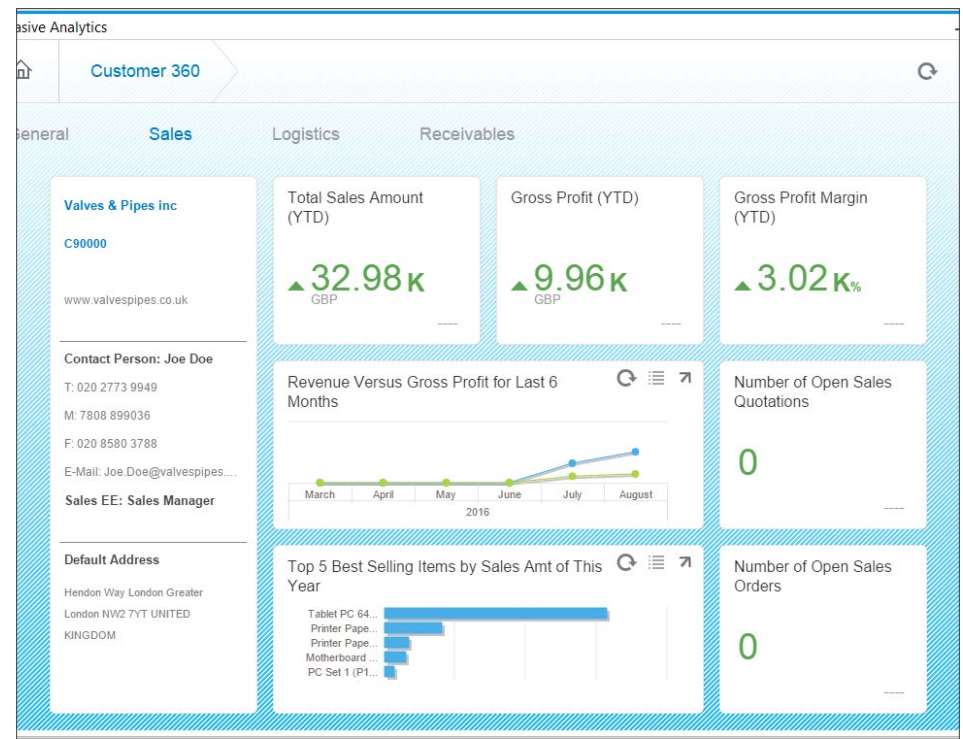
FUNCIONES AVANZADAS: SAP BUSINESS ONE 9.2, VERSIÓN PARA SAP HANA

La última versión, SAP Business One 9.2, versión para SAP HANA 9, ofrece una funcionalidad avanzada para que las pequeñas empresas dispongan de las capacidades de las más grandes en una aplicación muy fácil de utilizar. Por ejemplo:

- **Previsión inteligente:** proporciona una funcionalidad de previsión estadística con modelos integrados que seleccionan automáticamente el mejor algoritmo que debe aplicarse en una circunstancia determinada.
- **Diseñador de análisis generalizados:** ofrece cuadros de mando y KPI, entre los que se incluye Customer 360, que proporciona información clave sobre el cliente de un vistazo. Los usuarios también pueden enlazar los cuadros de mando y los KPI con las acciones empresariales, como la apertura de formularios de Business One o el lanzamiento de una búsqueda empresarial.
- **Cockpit de estilo Fiori basado en roles:** incluye roles predefinidos para las ventas, las compras, la financiación y el inventario, así como una galería con más de 100 widgets para cuadros de mando, KPI y otros requisitos.
- **Escenarios de aplicación móvil para iPad:** proporcionan una funcionalidad integrada que incluye la búsqueda empresarial, la comprobación ATP (“available-to-promise”) al crear pedidos de ventas, análisis integrados y un cuadro de mando de previsión de flujo de caja.
- **SAP Business One Sales:** esta solución móvil permite a los comerciales gestionar las actividades de ventas, los datos de los clientes y los documentos de ventas sobre la marcha.
- **Estructura de aplicación para un desarrollo personalizado:** ofrece un entorno de desarrollo para crear aplicaciones de análisis basadas en web ligeras y de alto rendimiento para ampliar las funcionalidades básicas.

Estas funcionalidades proporcionan a las pymes una base sólida que les permite seguir el ritmo de un entorno empresarial complejo y dinámico, así como ganar ventaja competitiva.

La cartera de SAP Business One



SOBRE SAP



Como líder del mercado en software de aplicaciones empresariales, SAP (NYSE: SAP) ayuda a empresas de todos los tamaños y sectores a mejorar el desarrollo de sus actividades empresariales. Desde el back office hasta la sala de juntas, desde el almacén hasta el escaparate, y desde el escritorio del ordenador hasta los dispositivos móviles, SAP permite que personas y empresas trabajen conjuntamente de manera más eficaz y que utilicen la información empresarial de forma más eficiente para mantenerse un paso por delante de sus competidores. Las aplicaciones y los servicios de SAP permiten a más de 350.000 clientes del sector público y empresarial trabajar de forma rentable, aplicar un proceso de adaptación continua y crecer de manera sostenible. SAP Business One tiene más de 55.000 clientes y 800.000 usuarios en 150 países.

Si desea obtener más información:

- SAP (www.sap.com)
- SAP Business One 9.2, version for SAP HANA (www.sap.com/products/business-one-hana.html)
- SAP Business One (www.sap.com/businessone)

SOBRE SMB GROUP



SMB Group es una empresa de investigación, análisis y consultoría del sector de la tecnología especializada en la adopción de tecnologías y las tendencias en el mercado de las pequeñas y medianas empresas (pymes). Fundada en 2008, ayudamos a nuestros clientes a:

- Identificar las tendencias y las oportunidades del mercado.
- Comprender y segmentar el mercado de las pymes.
- Valorar y actuar según las oportunidades, la competencia y las tendencias disruptivas del mercado.
- Desarrollar una mensajería más atractiva.
- Utilizar soluciones para el crecimiento y la ventaja competitiva.

Si desea obtener más información:
www.smb-gr.com