

# “La tecnología ayuda a mejorar la experiencia del cliente”

*La medición de la performance de las Pymes es condición necesaria para la supervivencia y posibilidades de crecimiento. La tecnología informática, en sus distintas alternativas, es uno de los factores de éxito de las empresas que apuestan al desarrollo. Impacto Económico dialogó con Sergio Szpak, Gerente de Canales SAP Business One para Argentina, Paraguay y Uruguay, quien se refirió al nivel de incorporación de tecnología informática en las empresas y cómo SAP puede agregar valor a las Pymes.*



## **SERGIO SZPAK**

*Gerente de Canales SAP Business One para Argentina, Paraguay y Uruguay.*

*Sergio Szpak es Gerente de Canales SAP Business One para Argentina, Paraguay y Uruguay desde hace 5 años.*

*Cuenta con 22 años en la empresa y ha pasado por firmas líderes internacionales con sede en nuestro país, como Nike Argentina.*

### **¿Cómo evalúan las necesidades de las Pymes en materia de sistemas de gestión?**

SAP tiene más de 440.000 clientes en el mundo, distribuidos en más de 180 países, de los cuales más del 80% son empresas Pymes. La mayor fuente de inspiración para nuestro trabajo son nuestros mismos clientes. Hay ideas que son llevadas a través de un proceso de diseño de solución, para dar forma a las soluciones que SAP desarrolla. De allí que podemos garantizar que nuestras propuestas son Soluciones de Negocios, con probada usabilidad, 100% diseñadas para resolver escenarios reales y de múltiples industrias.

### **¿En qué se diferencia “SAP Business One” del SAP para grandes empresas?**

Desde SAP siempre entendimos que la necesidad de cualquier empresa, es en cierta medida la misma sin importar el tamaño de su negocio, pero al mismo tiempo la factibilidad de poder adoptar una solución world-class es distinta. Por ello es que SAP ha diseñado SAP Business One, específicamente pensado para empresas Pymes, una propuesta para todo lo que la empresa necesita a la hora de correr sus procesos de Administración y Finanzas, operativos de Compras, Ventas o Producción sólo para nombrar al-

gunas áreas de alcance. Al mismo tiempo esta solución está basada en las Mejores Prácticas recopiladas durante más de 40 años de experiencia Global.

Resumiendo, podemos decir que SAP Business One ofrece lo más destacado del aprendizaje de las mejores empresas del mundo pero al alcance de una empresa en crecimiento en lo que a costo-beneficio se refiere.

### **¿Y en cuánto a su tiempo de vida en el mercado?**

SAP Business One recientemente ha cumplido un exitoso camino de 20 años como solución y ha evolucionado desde su revolucionaria primera entrega hasta la más reciente y novedosa versión 10.0 basada en SAP HANA. Los más de 77.000 clientes en el mundo demuestran la gran aceptación que ha tenido, al mismo tiempo que validan la correcta estrategia de acercar lo mejor de la tecnología disponible a toda empresa, incluyendo conceptos de Inteligencia Artificial o Machine Learning, para, por ejemplo, generar pronósticos de ventas que ayuden a un mejor análisis de la demanda futura y un consecuente plan de abastecimiento.

### **¿Qué tan accesible es para una Pyme el SAP Business One?**

## SAP EN NÚMEROS

- **Headquarters:** *Walldorf, Alemania.*
- **Fundada** *el 1 de abril de 1972*
- **100.330** *empleados a nivel global (al 31/12/2019)*
- **145** *nacionalidades a nivel global*
- **26.4%** *de mujeres en posiciones de management*

Muy accesible. Por primera vez la empresa Pyme tiene a su disposición una solución de categoría global en modo de suscripción. Si algo ha generado como aprendizaje este período de pandemia global, es que el cliente ha evolucionado en su forma de adquirir productos, y requiere de modelos más económicos y flexibles. Por eso desde SAP y a través de nuestros Partners, se puede adquirir SAP Business One también en modo de renta mensual, a valores muy accesibles y en modo nube. De esa manera, se aceleran los tiempos de adopción, a la vez que el cliente puede así “desentenderse” del mantenimiento e infraestructura, y obtiene siempre la versión más actualizada disponible.

### **¿Cómo enfocan la necesidad de las Pymes de contar con sistemas flexibles y adaptables?**

Si algo caracteriza a la Pyme, es su gran flexibilidad y dinamismo frente a las variables del contexto, tanto económicos como de mercado. De allí que nuestro compromiso de acompañar a las empresas en ese camino de crecimiento se ve reflejado en la facilidad con que se pueden definir nuevos escenarios, ampliar a nuevas unidades de negocio, extender a actividades regionales o de otros países. SAP Business One es una solución que se utiliza en más de 160 países y está disponible en 25 idiomas.

El modo en que está diseñada la solución le permite por ejemplo, comenzar con una actividad comercial y extender luego a producción para citar un ejemplo, y con la tranquilidad de que ya está todo incluido. Con una mínima colaboración de un Partner podrá definir los nuevos escenarios, cargar datos básicos y salir operando con una agilidad antes impensada.

### **¿Cuál es el tiempo promedio que insume poner SAP B1 en marcha en una empresa?**

Es una solución que se puede implementar desde semanas. Así de impactante como suena.

Tenemos casos de empresas que necesitaban de una puesta en marcha acelerada, y gracias a la capacidad de nuestros Partners que trabajan con una ágil

pero sólida metodología de implementación, pudimos garantizar un proyecto sin riesgos y cumplir en tiempo y costos lo acordado con el cliente.

Luego tenemos empresas más complejas, en las cuales los requerimientos contemplan varias unidades de negocios, o más de una empresa, o decenas de empleados distribuidos en distintas regiones; a estas compañías hay que entrenarlas en la herramienta antes de entrar en “modo Productivo” y sin embargo también hablamos de pocos meses de puesta en marcha.

### **¿Cómo gestionan el soporte técnico y la satisfacción del cliente?**

Puedo asegurar, sin tener miedo a equivocarme, que SAP cuenta con el mejor ecosistema de Partners de la industria de la tecnología. Cuando escuchamos que el 98% de las empresas más valuadas del mundo usan SAP, o más del 77% de las transacciones del mundo “tocan” una solución de SAP, nada de ello sería posible sin la presencia de nuestros Partners en cada mercado, ayudándonos a cubrir cada región en el mundo y dando un soporte técnico de excelencia que garantiza la vida del cliente para cumplir uno de los objetivos de SAP, que es “ayudar a cada cliente a transformar positivamente su negocio”.

### **¿Y en la región?**

En la zona de Neuquén el Partner Pragmática, integrante del Ecosistema de Seidor Consulting, presta servicios profesionales tanto de implementación de SAP Business One, como de soporte y evolución una vez que la solución queda en producción.

### **¿Qué tan amplia es la brecha en tecnologías de la información entre las Pymes argentinas y las de países desarrollados?**

Siempre se ha dicho que no solo Argentina sino Latinoamérica, está a la cola de las innovaciones en el mundo, y esto es un mito o por lo menos si fue verdad, hace rato que ha dejado de serlo. En los últimos años hemos visto como efecto positivo de la globalización, el hecho de que toda tecnología existente está a la mano de cualquier empresa, incluso muchas empresas argentinas hoy hasta ofrecen servicios de primer nivel tecnológico a la región y al mundo. Las empresas Pymes han reaccionado de igual manera y ya no es un secreto que las tecnologías aplicadas le pueden ayudar de manera probada a mejorar su producción, rentabilidad o facilitar su relación con el cliente. Es un orgullo poder ver cómo cientos de empresas locales, son ejemplos de innovación para el mundo e incluso, en condiciones económicas no tan favorables como en otras latitudes, apuestan al desarrollo y expansión basadas en herramientas disruptivas.

### **¿Cuáles considera son las materias pendientes para las Pymes?**

El último campo que las empresas Pymes están “explorando”, es paradójicamente mejorar la Experiencia del Cliente. Porque uno se apresuraría a pensar que si el cliente es lo más importante para la vida de un producto o servicio, en cada empresa habría un área dedicada 100% al tema, y llamativamente esto no es así. Muchas teorías recientes fortalecen la idea de poner al cliente como centro de toda la empresa y a repensar el negocio en virtud de mejorar “su experiencia” para llegar así a lo que dimos en llamar la “Visión 360 grados del cliente”. Solo con ayuda de la tecnología, información en línea y pronósticos basados en Inteligencia Artificial, podemos validar o inferir patrones de comportamiento y corregir a tiempo nuestra manera de relacionarnos con el cliente. Los pioneros CRM ya no alcanzan y hay soluciones más completas que nos ayudan en tal sentido.