



Carlos Durán García
SAP Manager en everis



SAP S/4HANA: la experiencia en tu propia casa

“SAP no es el fin, es el medio”. Esta frase la aprendí de mi primer jefe cuando empecé a trabajar en este mundo hace ya catorce años y, como en todo, los principios siguen siendo los mismos, solo han cambiado los medios. A día de hoy estoy seguro de que todos saben qué es SAP HANA, SAP S/4HANA, SAP Fiori, User Experience... pero ése no es el objetivo, es el medio.

EL NEGOCIO

En everis ya somos 17.000 empleados, 150 compañías a nivel mundial con sede en 15 países y proyectos en cientos de localizaciones del mundo. Nuestro negocio principal es la consultoría y para nosotros es sumamente importante vigilar el nivel de avance de nuestros proyectos, controlando las horas y los viajes de los consultores.

Nuestros departamentos de *backoffice* necesitan un gran apoyo del sistema SAP ECC 6.0 y otros sistemas *legacy* puesto que gestionar a tantos empleados, con numerosos viajes y con un elevado porcentaje de proyectos, requiere que todo se coordine para ejecutar sus procesos de cierre. Con los sistemas actuales y sus 150 interfaces, éste es un trabajo muy complicado que requiere de mucho esfuerzo.

EL DESENCADENANTE QUE PROVOCA EL CAMBIO

El disparador de la iniciativa surgió en mayo de 2015 cuando NTT Data solicitó reportar en D+5 días laborables la información económico-financiera consolidada a todas sus compañías de grupo.

Un mes más tarde, el director responsable de aplicaciones internas de everis y el CFO de la compañía me sentaron en una sala y me preguntaron: “Carlos, ¿necesitamos SAP S/4HANA para atender los requerimientos de reporting?” A lo que yo respondí: “¿Para qué si ya tenemos SAP ECC?”.

Tras una fase de análisis de procesos internos y una comparativa de herramientas a finales de julio de 2015, se concluyó que la implantación de SAP S/4HANA era la mejor opción para cubrir los objetivos del requerimiento planteado por la matriz, tanto en términos de eficiencia de costes como en rendimiento y cobertura funcional.

Se constituyó el programa “FAST CLOSE” que englobaba iniciativas de negocio y sistemas. A partir de ahí surgieron objetivos relacionados, como la necesidad de agilizar los procesos de cierre, mejorar la integración de los sistemas o disponer de informa-

ción en tiempo real. Aprovechando el programa, se marcaron objetivos de usabilidad, accesibilidad, escalabilidad o rendimiento para mejorar la experiencia de nuestros empleados como usuarios del futuro sistema. Si vendemos tecnología, deberíamos ser el mejor ejemplo.

¿Por qué reimplantamos en vez de migrar nuestro ECC 6.0? El estándar es la clave de la mejora de procesos y el ahorro de costes para la compañía. Muchos procesos que en su día se implementaron a medida, ya están cubiertos con estándares integrados en la nueva herramienta y los desarrollos a medida son muy costosos para las empresas. ¿Cómo logramos convencer al negocio de volver al estándar? Por el coste, el rendimiento y sobre todo la usabilidad, que fue la clave.

Tras más de un año de proyecto hemos detectado cuáles son los factores críticos en este tipo de iniciativas:

INFRAESTRUCTURAS Y SOFTWARE

En everis contamos con entornos “On Premise”, un ERP (Oracle) para gestionar el core de negocio y otro ERP (SAP ECC 6.0), donde se realizan los procesos económico/financieros y de recursos humanos. Además, para la consolidación se cuenta con SEM-BCS en una máquina separada de BW y un entorno de MicroStrategy para el reporting. Nuestra solución actual data de 2008 y no sabe mucho de usabilidad. Lo que partió de una herramienta más o menos estándar, se convirtió en una herramienta casi a medida. Prueba de ello fue que, al tomar requerimientos de funcionalidad, nadie sabía qué había en las tripas del sistema. No en vano, tras muchos años, el sistema ha sufrido numerosos desarrollos a medida y cientos de interfaces.

La solución definida, montada íntegramente sobre una plataforma Cloud certificada por SAP, permite escalar los sistemas en los momentos de mayor carga y apagarlos cuando no son necesarios. En cuanto al software se cuenta con un sistema de SAP BPC 10.1 (ya en productivo) integrado con SAP S/4HANA On



Premise 1610 (que arrancará a finales de 2017) con SAP HANA 2.0 y un sistema SAP ECC para HCM (ya en productivo). Este enfoque permite el cambio de 150 interfaces a 14, la estandarización de la gran mayoría de los procesos y la disponibilidad de toda la información en un solo sitio sin réplicas (ni para el reporting gracias a SAP HANA 2.0). Para no replicar información, en reporting hemos decidido utilizar la suite SAP Embedded Analytics, incluida dentro de la nueva versión 1610.

La reducción del TCO es clara, ya que se minimiza el número de sistemas y, por tanto, su coste de explotación y licenciamiento (y se mejora su escalabilidad). Respecto al mantenimiento de aplicaciones, se reduce el número de interfaces y el número de incidencias (procesos estándar) y disminuye la curva de aprendizaje de los recursos porque el conocimiento está extendido en el mercado.

LA USABILIDAD

La principal palanca de SAP S/4HANA para que el negocio aceptara el cambio fue su integración, su mayor cobertura estándar de los procesos core, la mejora del rendimiento en los procesos de cierre y su nuevo *look&feel*.

¿Por qué triunfó Google sobre Yahoo? Porque era más fácil. En everis contamos con años de experiencia en User Experience y una división exclusiva para ello. Por eso, se integró desde el principio en el equipo de proyecto, para ayudarnos a definir cómo sería la interacción con el nuevo sistema. Tras unas semanas de sesiones *agile*, se decidió que el *backoffice* utilizara las aplicaciones estándar de SAP, pero el negocio contaría con pantallas a medida (que no funcionalidad, porque son módulos estándar) para hacerlo más usable (si una aplicación la van a usar 17.000 personas, hay que preocuparse por su usabilidad y robustez). Para la construcción de las aplicaciones nos hemos apoyado en nuestro Centro de Excelencia en movilidad SAP, que cuenta con más de diez años de experiencia. El resultado, como ejemplo de una funcionalidad, es que para hacer su hoja de tiempos un empleado necesitará un 15 por ciento de los clics actua-

les y sólo una navegación por pantalla frente a las anteriores 15 navegaciones. Toda la funcionalidad para el negocio será accesible desde PC, tablet o móvil gracias a SAP Fiori 2.0. Es fácil, el usuario de negocio emplea transacciones estándar pero no lo sabe, porque ve una pantalla muy amigable adaptada a su necesidad específica.

SAP PREMIUM ENGAGEMENT

Teniendo en cuenta que la tecnología es muy novedosa, contratamos los servicios que SAP pone a disposición de sus clientes como guía durante la migración e implantación de SAP S/4HANA, el programa "SAP Premium Engagement".

Los servicios están diseñados para orientar en cada una de las fases del proyecto y resultan de gran ayuda cuando hay que afrontar a un proyecto tan importante en la transformación digital de una compañía. ¿Quién mejor que el fabricante para ayudarte a aprender una nueva herramienta?

EL FIN

Si ya tenemos SAP ECC es difícil ver por qué debemos pasar a SAP S/4 HANA. Es normal porque la tecnología no es el fin, es el medio. El fin, que sigue siendo igual desde hace años, es la mejora en la satisfacción de clientes y empleados con el correspondiente impacto directo en los resultados financieros de nuestras empresas. En todos estos aspectos SAP S/4 HANA puede aportar de varias maneras pudiendo considerarse como el núcleo tecnológico sobre el que pivota la transformación digital de la compañía.

En everis tenemos la respuesta y contamos con servicios que van desde consultoría de negocio, consultoría técnica SAP (+1.000 consultores), venta y aprovisionamiento de infraestructuras On Premise y Cloud, así como la prestación de servicios de Outsourcing y BPO. Además, somos Global Partner de SAP (el mayor nivel de *partnership*) y certificación VAR en España. Todo ello hace que seamos un proveedor *Full Stack*. Con estas credenciales, ¿qué mejor que hacerlo en nuestra propia casa?