



**NUCLEUS**  
RESEARCH

# LOS BENEFICIOS DE SAP S/4HANA

ANALISTA

Seth Lippincott

## LAS EXPECTATIVAS

Nucleus se puso en contacto con los clientes de SAP S/4HANA para determinar los beneficios y el valor que obtienen de la plataforma ERP (Planificación de Recursos de Empresa). A pesar de tener una gran variedad de casos de negocio que derivaron en la implementación de S/4HANA, los clientes necesitaban mejor centralización y mayor eficiencia en muchos procesos. Las nuevas capacidades ofrecidas por el software de SAP fueron una gran motivación para muchos clientes que buscaban mayor movilidad, mejor gestión y almacenamiento de datos y optimización de procesos y planificación avanzada. Nucleus descubrió que los clientes posicionaban sus organizaciones para un futuro crecimiento al implementar S/4HANA con la expectativa de que el producto genere un valor continuo en los próximos años.

## INFORMACIÓN GENERAL

En el transcurso del año pasado, Nucleus investigó las experiencias de los clientes que migraron a SAP S/4HANA. Teniendo a ERP como la solución estrella de SAP, SAP S/4HANA incluye implementaciones en la nube, híbridas y *on-premise* y trabaja con 25 mercados verticales. SAP S/4HANA, líder en el *ERP Technology Value Matrix* de 2018, es la plataforma en la que SAP ofrece sus últimas innovaciones tecnológicas en el espacio ERP habilitado por SAP Leonardo, tales como *machine learning* y analíticas predictivas (*Nucleus Research, s141 – ERP Technology Value Matrix*, Septiembre 2018). Nucleus buscaba investigar los beneficios de las últimas capacidades que brinda SAP. La investigación muestra que la funcionalidad de S/4HANA le otorgó mayor flexibilidad a las compañías a futuro y dio lugar a procesos de negocio que resultaban imposibles con la tecnología anterior.

Para todos los clientes consultados por Nucleus, el caso de negocio que impulsaba su implementación se basaba en la necesidad de centralizar y eliminar los silos entre las áreas de la organización. Maximizar el retorno sobre la inversión (ROI) no era el factor de motivación que llevó a los clientes a migrar a S/4HANA. En cambio, Nucleus reveló que los clientes estaban buscando transformar muchas partes de sus negocios para operar en forma más eficiente y con mayor capacidad para facilitar los planes de crecimiento de sus organizaciones.

## LAS EMPRESAS

Las empresas con las que trabajó Nucleus en esta investigación variaban en cuanto a su tamaño y complejidad, algunas operaban a nivel global y otras localmente. Las organizaciones presentaron diferentes motivos para dejar la tecnología anterior con la cual operaban. Los principales factores fueron:

- **Informes y cumplimiento.** Con tecnología desactualizada para sustentar sus procesos de negocio, las compañías enfrentaban grandes desafíos al generar declaraciones e informes requeridos por las regulaciones de cumplimiento. El arduo cierre financiero a fin de cada período, que además implicaba mucho trabajo, implicaba para muchas organizaciones un desafío que esperaban aliviar con S/4HANA.
- **Integración y movilidad.** Antes de implementar S/4HANA, las compañías no podían extender sus soluciones antiguas para aprovechar los nuevos desarrollos de software. Además de la falta de extensiones hacia otras aplicaciones, tampoco podían extender sus capacidades de empresa hacia los empleados en campo.
- **Plataforma para el crecimiento.** Para algunas organizaciones, sus tecnologías anteriores cubrían sus necesidades en forma adecuada, sin embargo, su capacidad para crecer más allá de su estado actual era limitada. Además de aumentar la eficiencia de los procesos actuales, las compañías implementaron S/4HANA buscando agregar nuevas líneas de negocio o transformar sus estrategias para acceder a nuevos mercados y aumentar los ingresos.

## RECONOCER LA TECNOLOGÍA COMO ESTRATEGIA

Si bien cada empresa era diferente, compartían la idea de que si actualizaban su tecnología podrían cambiar la forma tradicional de hacer las cosas. En algunos casos, los procesos de negocios no estaban dañados e incluso eran útiles para las organizaciones. Sin embargo, en cada caso, los clientes determinaron que migrar a S/4HANA los ayudaría a impulsar sus objetivos de negocio.

Para muchas empresas comprender cómo pueden utilizar la tecnología para mejorar su negocio representa un gran desafío pues requiere comprensión y visibilidad de todas las partes del negocio que se verán afectadas. Revisar las necesidades del negocio y compararlas con lo que los proveedores podían entregar fue una parte fundamental de las estrategias que llevaron a los clientes a seleccionar S/4HANA como el nuevo proyecto tecnológico de la empresa.

## LOS BENEFICIOS

Los beneficios que detectaron los clientes de S/4HANA luego de entrar en producción con la plataforma dependían en gran medida de la industria y los objetivos de negocio que buscaran alcanzar. Algunos de los beneficios más consistentes a destacar que experimentaron las organizaciones son los siguientes:

- **Eficiencia financiera y contable.** Antes de implementar S/4HANA, las empresas trabajaban en departamentos en silos, que requerían consolidación manual y ardua al final de cada período financiero. A menudo, la capacidad de generar informes que se realizaban en los sistemas ERP antiguos, se complementaban con una herramienta externa para la generación de informes, o bien con Microsoft Excel. S/4HANA les permitió a los clientes centralizar sus operaciones financieras y contables. Por ejemplo, un cliente migró de 11 instancias que ofrecía su sistema anterior a una única instancia de libro mayor global y unificada. Los clientes también pudieron democratizar los informes para que los usuarios generaran sus propios informes a medida sin necesidad de recurrir a TI para que los generaran por ellos.
- **Mejor planificación.** Con los sistemas anteriores que usaban los clientes, la planificación entre los departamentos estaba desarticulada y se realizaba en Excel o en el software de ERP heredado. Además, algunas organizaciones debían detener la producción para dar lugar al sistema de planificación, lo que insumía gran cantidad de horas, con su consiguiente costo en tiempo y productividad. Una vez en producción con S/4HANA, los clientes pudieron realizar un ciclo de planificación en cuestión de minutos en vez de horas, y no fue necesario detener la producción. Al tener los datos centralizados, las organizaciones ya no planifican en silos sino que coordinan planes operativos entre departamentos. En vez de tener múltiples estrategias de inventario y precio para cada línea de producto, las empresas obtuvieron visibilidad en todas sus operaciones. Las organizaciones se beneficiaron gracias mejor logística y fijación de precios por contar con un inventario consolidado de todas sus unidades de mantenimiento de stock (*SKUs*).

- Menores costos de tecnología de la información. Para las organizaciones que trabajaron con versiones anteriores de software de ERP, TI representaba un centro de costos importante. Mantener las customizaciones existentes para sus soluciones y crear extensiones requería muchos recursos y gran cantidad de horas por año. Cuando los clientes actualizaron sus sistemas a S/4HANA, eliminaron muchas customizaciones y a menudo subcontrataron gran parte del mantenimiento y la gestión de sus ambientes, así ahorraron gran cantidad de tiempo que pudieron destinar a tareas que generaran mayor valor. Además, con la experiencia de usuario SAP Fiori, los desarrolladores *in-house* pueden crear aplicaciones de forma más rápida, acelerando el valor que los usuarios finales pueden obtener de las nuevas capacidades.
- Mejor coordinación inter-departamental. Los beneficios de contar con datos centralizados van más allá de la habilidad de planificar en silos. En cuanto a la producción, la visibilidad sobre el control de calidad y la ejecución de manufactura permite la identificación de posibles conflictos de forma más rápida y da lugar a un mejor desempeño general. Las capacidades móviles de la plataforma les permite a los usuarios, tanto remotos como los que se encuentran en el área de producción, ingresar datos y realizar el seguimiento de un trabajo. Como resultado, las organizaciones pueden operar más próximas al tiempo real, mejorando la velocidad de resolución de problemas y reduciendo ineficiencias causadas por demoras en la información.

## CONCLUSIÓN

Nucleus descubrió que el factor determinante que impulsó a cada organización a migrar a SAP S/4HANA fue el deseo de transformar partes de la empresa y posicionarlas para un futuro crecimiento. Para muchas organizaciones, la decisión de implementar S/4HANA representó una faceta clave de su revisión general de procesos, y los incitó a terminar con los silos de información y procesos de negocios ineficientes. En vez de reconstruir partes del negocio con la tecnología anterior, los clientes lograron aprovechar los recursos más recientes que brinda el software de SAP como la optimización de fijación de precios con informes de inteligencia artificial y la optimización de la logística de la cadena de abastecimiento. Además, las capacidades móviles y de desarrollo de aplicaciones garantizan que los usuarios tengan las herramientas necesarias cuando y donde las necesiten.

Lograr un ROI alto no era la principal motivación para la mayoría de las organizaciones que migraron a S/4HANA. En cambio, el principal objetivo de los clientes era modernizar sus operaciones y eliminar los sistemas anteriores, inconexos y costosos. Nucleus reveló que los clientes utilizan la plataforma para permitirles a sus organizaciones crecer y cambiar a medida que cambian sus necesidades de negocio. Los clientes estiman que S/4HANA podrá beneficiarlos más allá del futuro predecible, teniendo en cuenta la flexibilidad de la plataforma y las tecnologías de SAP disponibles en esta solución.