



THE BEST RUN **SAP**

La empresa inteligente:
cómo convertir la información
en una acción para ganar en la
economía de la experiencia

Las empresas mejor operadas conectan experiencias y operaciones

¿Cómo impulsamos el crecimiento en un mundo de disrupciones? ¿Aumentar la eficiencia y mejorar la productividad? ¿Minimizar los costos y maximizar la innovación? ¿Y comprometer mejor a los empleados para atraer y retener al mejor talento? Estas son solo algunas de las cuestiones cada vez más urgentes que los líderes de negocio nos dicen que enfrentan cada día.

Las empresas tienen que darle sentido a asombrosos volúmenes de datos –y mantenerse al día con torrentes de datos entrantes que se generan a cada segundo, cada día–. Usted debe innovar sin cesar y hacerlo más rápido que la competencia. Además, debe invertir en tecnología para integrar procesos, automatizar tareas y mejorar la eficiencia y agilidad operativas y a la vez también prever las tendencias de mercado, desarrollar innovaciones de negocio y construir nuevos modelos de negocio.

Pero a medida que los bienes y servicios se convierten cada vez más en commodities, la excelencia operativa ya no es suficiente para mantener el negocio, mucho menos para hacerlo crecer. Las empresas que están avanzando –y que se mantienen por delante en su industria– son aquellas que ofrecen experiencias excepcionales constantemente. La mejor experiencia para los clientes. La mejor experiencia para su fuerza laboral. Las mejores experiencias de producto y las mejores experiencias de marca.





80%

Las organizaciones que lideran la experiencia del cliente superan a las rezagadas del “S&P 500 Index” por casi el 80%¹.

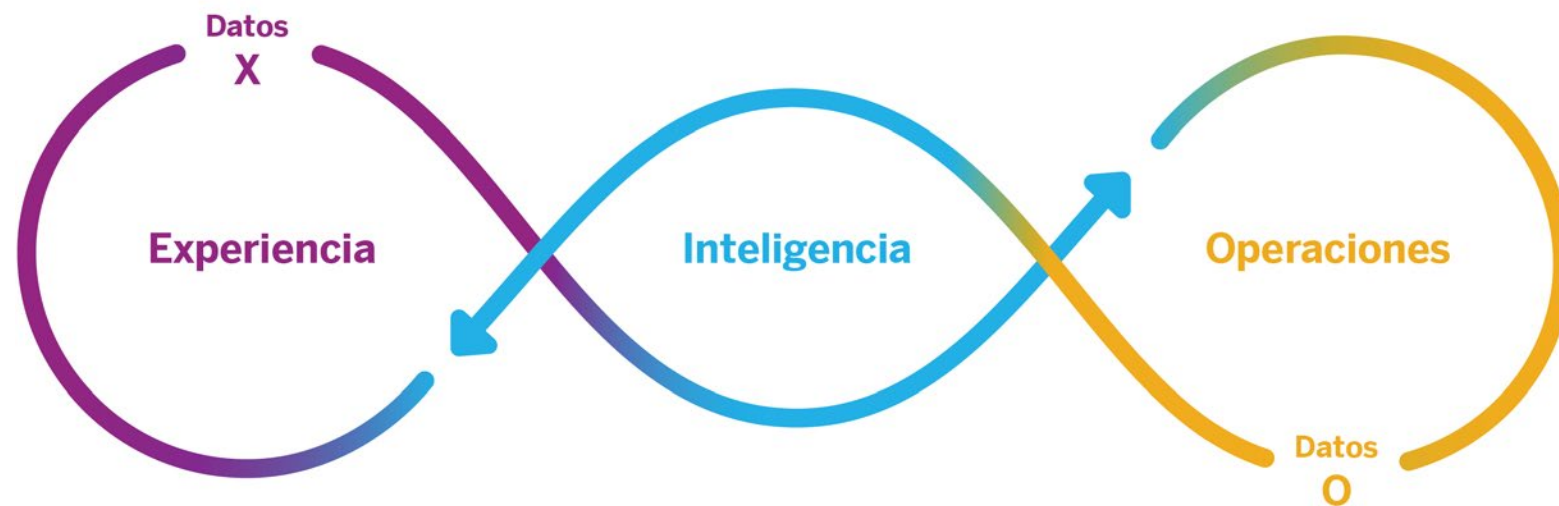
Para ganar en la economía de la experiencia, los líderes de negocio deben saber no solo lo que está pasando en su negocio, sino por qué. Usted debe escuchar a clientes, empleados, socios y otros interesados, y comprender sus expectativas. Luego, debe actuar para brindar experiencias que impulsen la fidelidad y el crecimiento.

En SAP, nuestro objetivo es ayudar a las empresas a que operen al máximo de su potencial. Hemos habilitado a más de 437.000 clientes para que resuelvan algunos de sus desafíos más difíciles a través de la tecnología. Ahora los estamos empoderando para que ganen en la economía de la experiencia.

¹ Watermark Consulting, “2019 Customer Experience ROI Study”

Las empresas inteligentes escuchan, comprenden y actúan

Las empresas líderes de la economía de la experiencia son las que escuchan, entienden y actúan en un ciclo de mejora continuo y conectado. Recopilan información sobre el cliente, el empleado, el producto y la experiencia de marca en cada punto de contacto. Utilizan tecnologías poderosas para detectar oportunidades, riesgos y tendencias. Y convierten esta inteligencia en acción significativa en todas las partes del negocio.



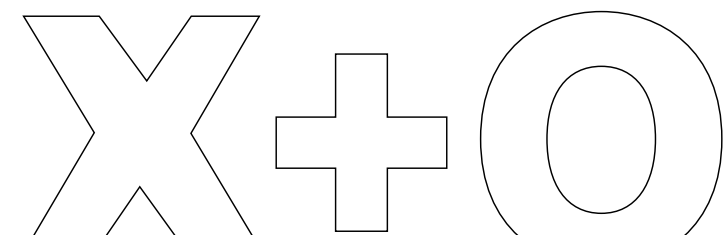
Los datos son un impulsor clave detrás de las decisiones que usted toma sobre su negocio, su estrategia y, en última instancia, sus resultados de negocio deseados.

Los datos operativos, o **datos O** para abreviar, ven las transacciones desde un punto de vista de negocios. En esencia, revelan lo que sucede. Sin embargo, para obtener la imagen completa, es importante comprender también los datos de experiencia, o datos X.

Los **datos X** brindan información estratégica sobre por qué ocurre algo. Los datos X se reúnen capturando el sentimiento humano de clientes, empleados y socios de negocio en momentos clave para brindar una comprensión inmediata de la calidad de su experiencia. Esto es particularmente importante, ya que buscamos brindar los mejores resultados de negocio posibles.



Un volumen y variedad sin precedentes de datos X y datos O ahora están disponibles para su negocio, impulsados por tendencias e innovaciones tales como redes sociales, chatbots, IA conversacional e internet de las cosas. Pero simplemente tener estos datos no brinda ningún valor intrínseco. El valor real llega cuando usted conecta los datos de experiencia y operativos con tecnologías avanzadas tales como analíticas avanzadas, IA, machine learning y gestión de datos in-memory en la nube para brindar inteligencia que no solo mejore la toma de decisiones en tiempo real, sino que también pueda prever el comportamiento y los resultados futuros para guiar mejor su éxito en el futuro.



Convierta la información estratégica en acción

Cliente

Las empresas inteligentes utilizan gestión de la experiencia para comprender y prever exactamente lo que desean sus clientes. El análisis tanto de los datos X como de los datos O lo ayudan a evaluar los pasos que puede dar y determinar el mejor ROI tanto para los clientes como para el negocio. Los procesos y datos integrados garantizan que su empresa pueda actuar en cada decisión estratégica.

Recursos humanos

Las empresas inteligentes utilizan la gestión de experiencias para comprender las expectativas del empleado, lo que gusta y lo que no, y construir una fuerza laboral productiva y activa. Usted obtendrá una visión completa de su talento, desafíos y oportunidades. Puede combinar datos X y datos O para evaluar las opciones y el ROI, y mejorar la experiencia del empleado a la vez que mantiene alineado el trabajo de cada individuo con las prioridades de negocio.

Finanzas

Las empresas inteligentes utilizan simulaciones y analíticas predictivas sobre datos en tiempo real para mejorar la información estratégica y el control. La automatización inteligente impulsa la eficiencia. Encontrar nuevas maneras de extraer más valor de las operaciones actuales hace que usted sea más ágil, permitiéndole desarrollar nuevos modelos de negocio e impulsar el crecimiento.





Compras

Las empresas inteligentes tienen una visión unificada de todas las categorías de gastos. Usted tiene el mejor control de su clase, con una gestión integral de políticas y proveedores. Puede ver y aprovechar oportunidades para colaborar más eficazmente con sus redes de proveedores y sus ecosistemas de soluciones.

Fabricación y cadena de suministro

Las empresas inteligentes pueden diseñar, fabricar y cumplir con la demanda del cliente. La gestión de experiencias brinda información estratégica sobre experiencias de cliente y de producto como parte de procesos conectados y centrados en el cliente. Usted puede operar cadenas de suministro digitales optimizadas con una visibilidad completa de los riesgos y oportunidades.

TI

Las empresas inteligentes aprovechan tecnologías inteligentes tales como automatización del proceso de robótica, analíticas predictivas, inteligencia artificial y machine learning para brindar mejores resultados y superar a la competencia. Las tecnologías inteligentes le permiten detectar lo que está pasando, prever resultados, automatizar tareas y construir nuevos modelos de negocio, on-premise o en la nube, para reducir costos, acelerar la innovación y aumentar la agilidad.

La empresa inteligente potencia la economía de la experiencia

SAP está comprometido con dar soporte a todos los clientes para convertirse en una empresa de las mejor operadas y en un líder de su industria. Trabajando con nuestros clientes, transformamos industrias, hacemos crecer economías, mejoramos sociedades y mantenemos nuestro medio ambiente. Creemos que las empresas mejor gestionadas hacen que el mundo funcione mejor –y las mejores operan con SAP–.

Creemos que las empresas mejor gestionadas son empresas inteligentes –que eliminan los silos y adoptan procesos de negocio inteligentes, dinámicos y multifuncionales para brindar experiencias óptimas–.

Nuestro Intelligent Enterprise Framework brinda tres componentes esenciales para ayudarlo a alcanzar estos objetivos:



Experiencia: gestión de experiencias para medir y hacer seguimiento de forma holística de las experiencias de los interesados en todos los puntos de contacto, priorizar y prever las necesidades y tendencias de los interesados con impulsores clave de experiencia, impulsar la acción y facilitar la optimización haciendo seguimiento del progreso y de la mejora en la experiencia.

Inteligencia: una plataforma de tecnología de negocios que brinda una gestión de datos unificada para conectar, descubrir, orquestar y gestionar tanto datos internos como externos, tecnologías inteligentes y analíticas para mejorar las cargas de trabajo analíticas y transaccionales, y servicios de aplicación para simplificar la extensión e integración en toda la suite inteligente.

Operaciones: una suite inteligente de aplicaciones para automatizar los procesos de negocio diarios, compartir información entre funciones e interactuar mejor con clientes, proveedores, empleados y socios a través de aplicaciones incorporadas con inteligencia.

Ofrezca poderosos resultados de negocio

Las empresas inteligentes utilizan tecnologías innovadoras para conectar procesos, automatizar tareas y traducir los datos en acción. Esto conduce a eficiencia y agilidad –lo cual le permite a la empresa desarrollar procesos y modelos de negocio innovadores, y enfocar más tiempo y recursos en actividades estratégicas y de mayor valor–. Información estratégica basada en datos X y datos O para anticipar necesidades, prever oportunidades futuras y brindar experiencias que lo mantengan por delante de sus competidores.

Adoptar una estrategia de empresa inteligente lo ayuda a brindar **resultados clave para su negocio, en toda su empresa.**

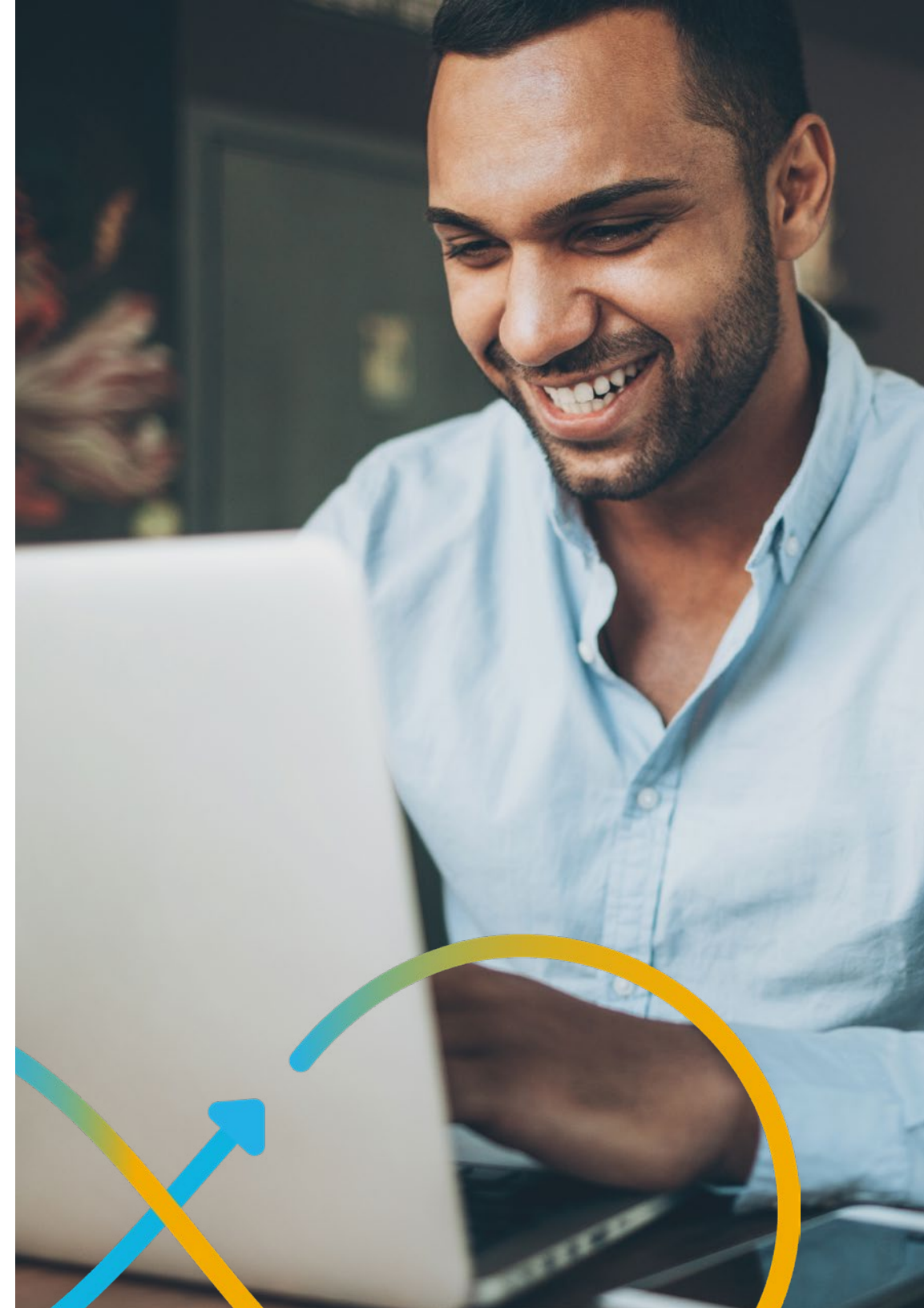


Posicionado como ninguno para ayudarlo a cumplir con la promesa de la empresa inteligente

La estrategia de la empresa inteligente es un blueprint para el futuro del negocio. Las empresas inteligentes utilizan las últimas tecnologías para eliminar los silos de la organización, convirtiendo la información estratégica en acción en todo el negocio –en tiempo real–. Como resultado, aceleran la disrupción impulsada por datos y la automatización de procesos, lanzan nuevos modelos de negocio, brindan experiencias excepcionales, y más.

Adoptar una estrategia de empresa inteligente lleva a numerosos beneficios:

- 1 Cierre la brecha de experiencia.** Un enfoque iterativo para integrar datos X con datos O lo ayuda a estar más cerca de comprender mejor a cada cliente o empleado individual y a satisfacer sus expectativas únicas.
- 2 Libere nuevas fuentes de crecimiento.** Incorpore inteligencia dentro de los procesos, anticipe necesidades y cumpla con la demanda. Cree nuevos modelos de negocio, productos y servicios para deleitar a los clientes e impulsar el crecimiento.
- 3 Lidere en su industria.** Innove e impulse nuevos resultados con tecnologías como IA, machine learning, blockchain e internet de las cosas. Automatice, prevea, detecte y garantice el futuro de su industria.



Dé el siguiente paso

Sepa más sobre cómo SAP puede ayudar a su empresa a convertirse en una empresa inteligente en la economía de la experiencia. sap.com/intelligententerprise

Descubra cómo SAP puede ayudar a su empresa a brindar las mejores experiencias posibles de cliente, producto, empleado y marca: sap.com/xm

© 2019 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Queda prohibida la reproducción o transmisión de cualquier parte de esta publicación, en cualquier forma o para cualquier fin, sin el permiso expreso de SAP SE o de una empresa filial de SAP.

La información que aquí se incluye puede modificarse sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software con derechos de autor de otros proveedores de software. Las especificaciones de producto nacionales pueden variar.

SAP SE o una empresa filial de SAP proporcionan estos materiales con fines meramente informativos, sin manifestación ni garantía de ningún tipo. Ni SAP ni sus empresas filiales se hacen responsables de los errores u omisiones en relación con los materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP o de sus empresas filiales son aquellas especificadas en las cláusulas expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.

En concreto, ni SAP SE ni sus empresas filiales tienen obligación alguna de emprender las actividades empresariales indicadas en este documento o en cualquier presentación relacionada, o de desarrollar o lanzar ninguna de las funcionalidades mencionadas en el presente. Este documento, o cualquier presentación relacionada, así como la estrategia y posibles desarrollos futuros, productos y/o direcciones de plataforma y funcionalidades de SAP SE o de sus empresas filiales, están sujetos a posibles cambios y pueden ser modificados por SAP SE o sus empresas filiales en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previo aviso. La información incluida en este documento no constituye ningún compromiso, promesa u obligación legal de proporcionar ningún material, código o funcionalidad. Cualquier afirmación referente al futuro está sujeta a diversos riesgos e incertidumbres que pueden provocar que los resultados reales difieran de forma significativa de los previstos. Se advierte a los lectores que no deben depositar una confianza excesiva en estas afirmaciones referentes al futuro y que no deben basarse en ellas a la hora de tomar decisiones de compra.

SAP y los productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP SE (o de una empresa filial de SAP) en Alemania y en otros países. Todos los nombres de productos y servicios mencionados son marcas registradas de sus respectivas empresas.

Consulte <https://www.sap.com/latinamerica/about/legal/trademark.html> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.

THE BEST RUN

