

# Sybven SAP Innovation Day



#SybvenSAPInnovationDay

“

Detrás de toda  
tecnología  
innovadora,  
están personas  
**GENIALES**

”



MDL

MDL



EL FUTURO SERÁ DIGITAL  
O NO SERÁ

# Nuestros pasos

**+24**

Años de experiencia

**+350**

Clientes satisfechos

**+650**

Consultores especializados

**+17**

Países con proyectos

**+20**

Certificaciones

**+100**

proyectos de RSE

USA  
Ecuador  
Perú

Bolivia  
México  
Colombia

Venezuela  
Caribe  
Costa Rica  
Puerto Rico





# Nuestra propuesta de valor

Vive el éxito de tu transformación  
con innovación digital con



¿Cómo lo hacemos?

de la mano de

**nuestros  
socios  
tecnológicos**



qualtrics<sup>XM</sup>

temenos

kore.ai



Sybven

# Customer Experience

Omnicanalidad, hiper-personalización,  
data y la nueva experiencia del cliente

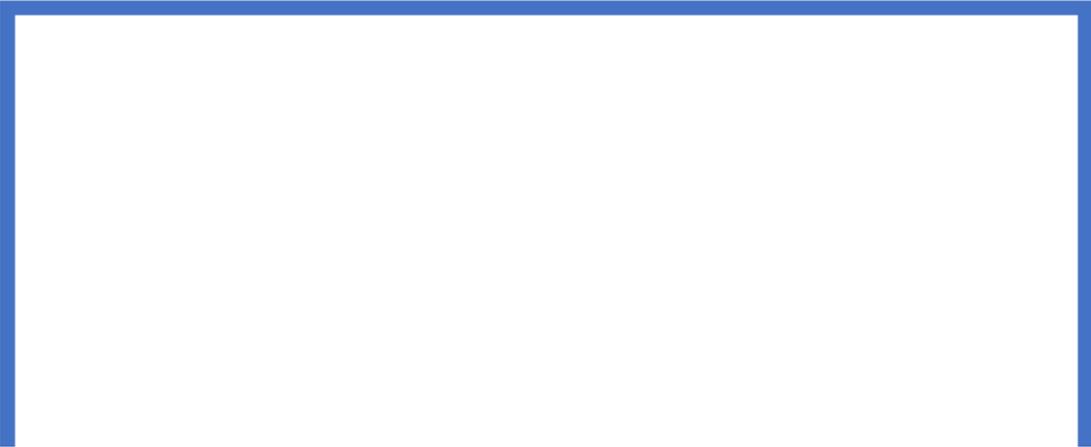


**Magdalena De Luca**  
CEO Sybven

**Fernando Espitia**  
CX Solution Architect

**#SybvenSAPInnovationDay**





**Hoy más que nunca las  
empresas inteligentes  
necesitan de:**





**El cliente espera....**



A hand holding a smartphone is the central focus, with various social media icons like Facebook, Instagram, and YouTube floating around it. The background is a blurred, dark blue and purple gradient. The word "Omnicanalidad" is written in large, bold, white letters across the center of the image.

# Omnicanalidad

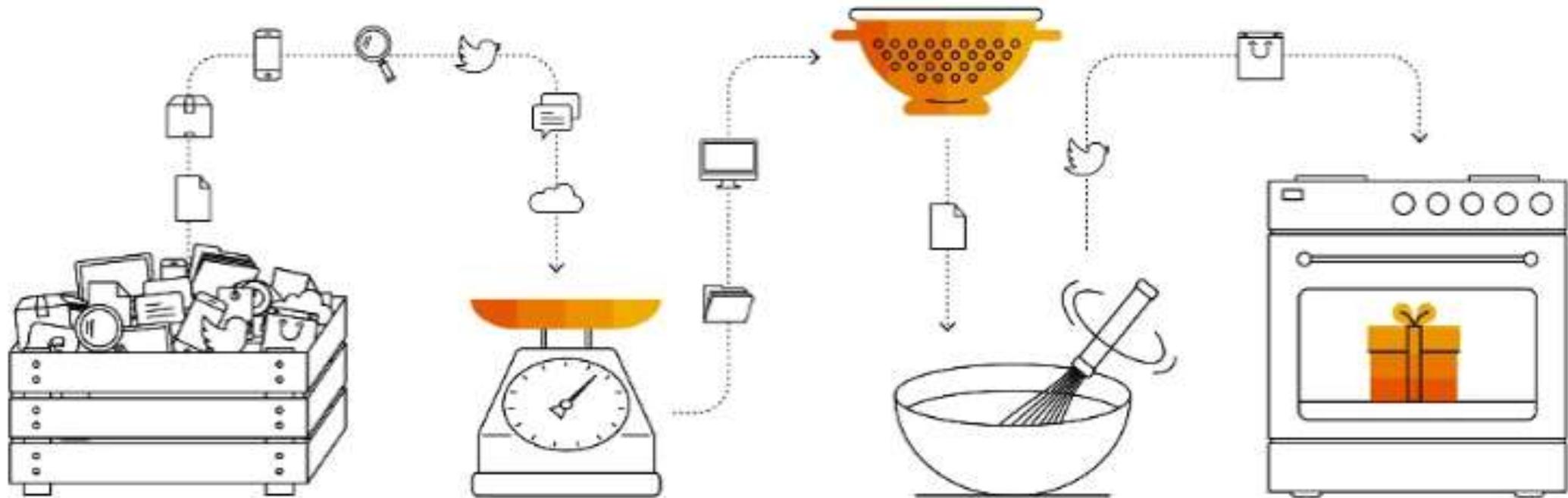
A woman in a brown shirt is measuring another woman in a black shirt in a clothing store. The woman in brown is holding a measuring tape around the waist of the woman in black. The background shows racks of clothes and a sewing machine.

# Hiper-personalización

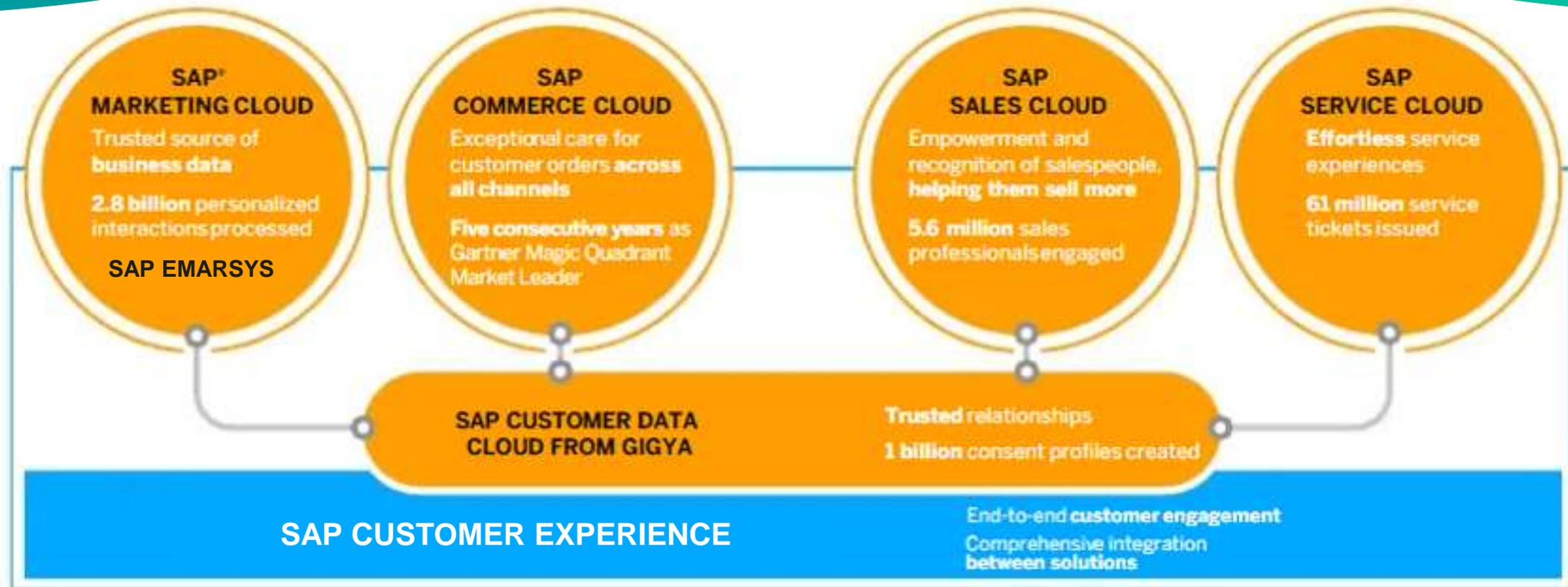


# Compromiso

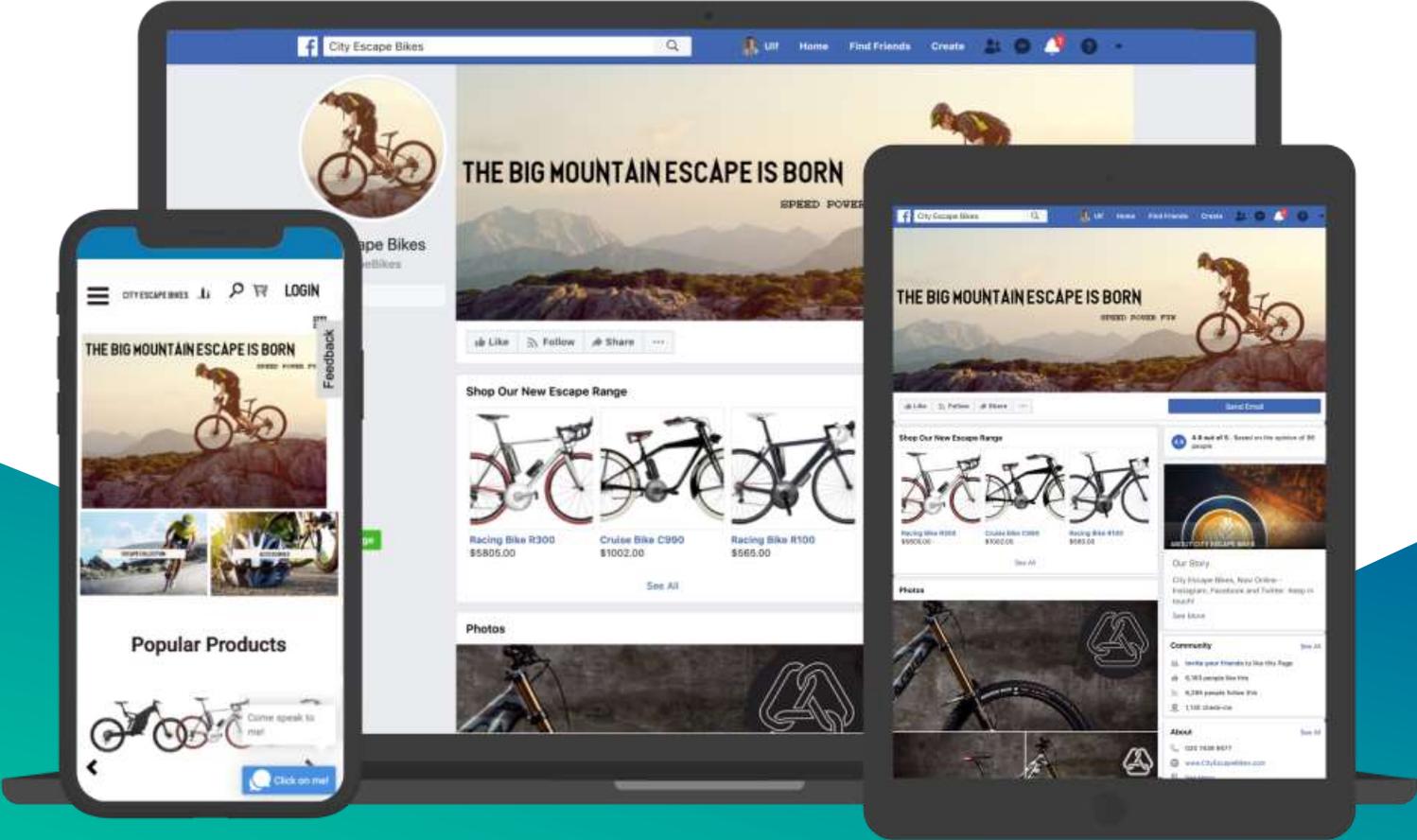
# ¿Cómo orquestamos los procesos y datos en SAP CX?



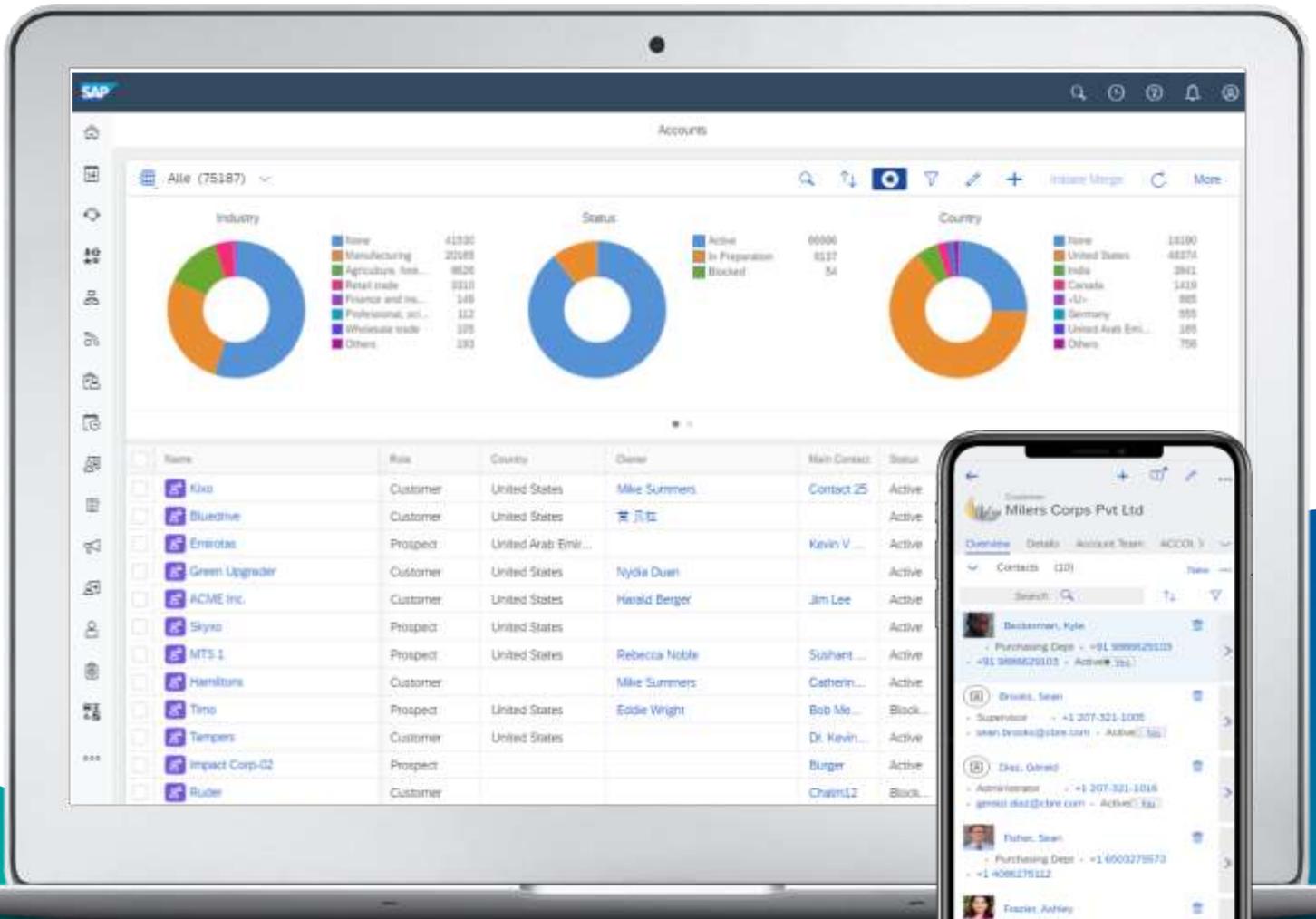
# Procesos end-to-end de Experiencia del Cliente

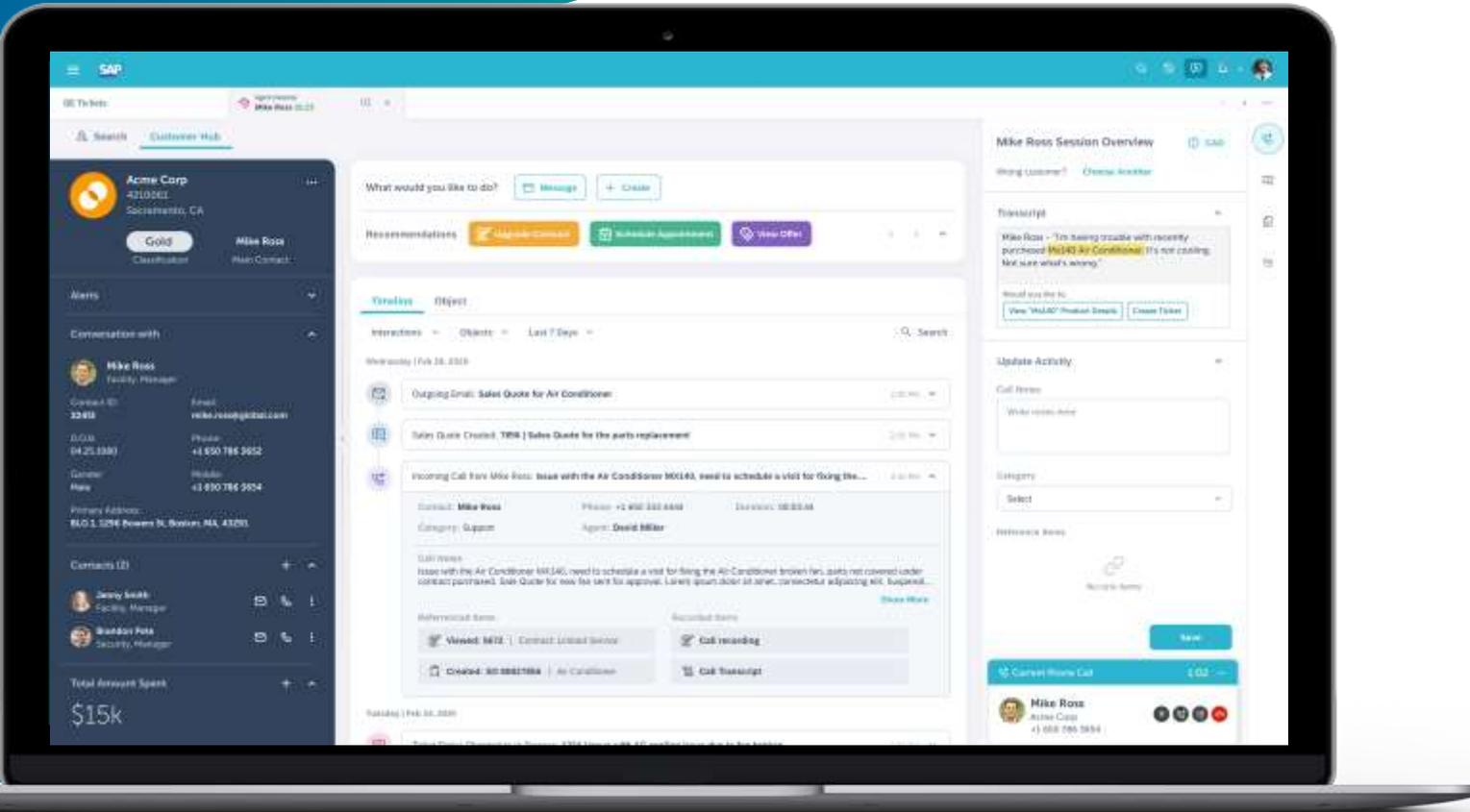


# SAP Commerce Cloud



# SAP Sales Cloud

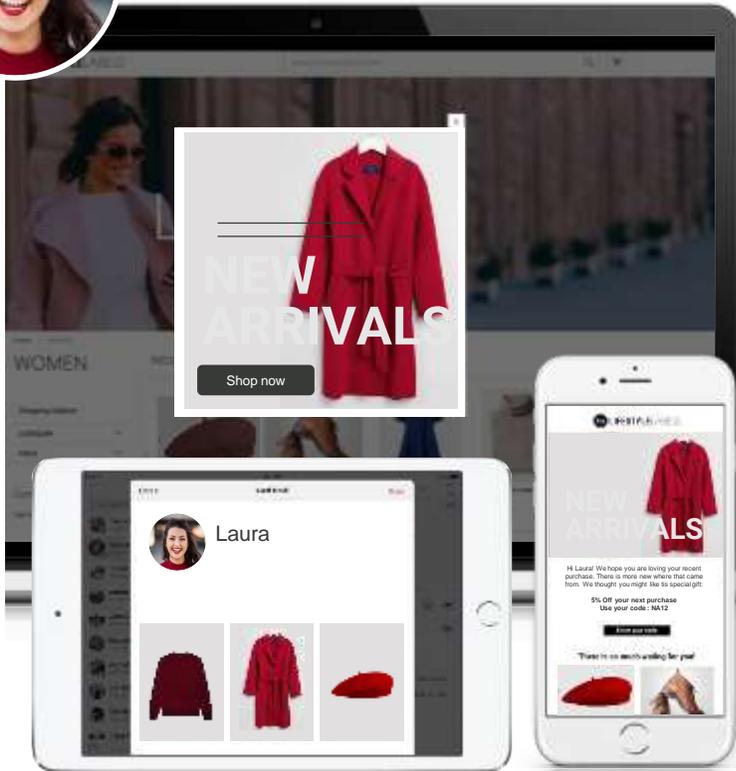
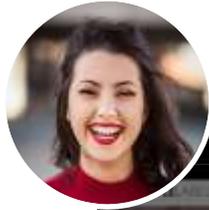




# SAP Service Cloud



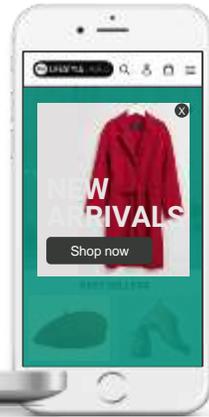
# SAP Marketing Cloud & Emarsys



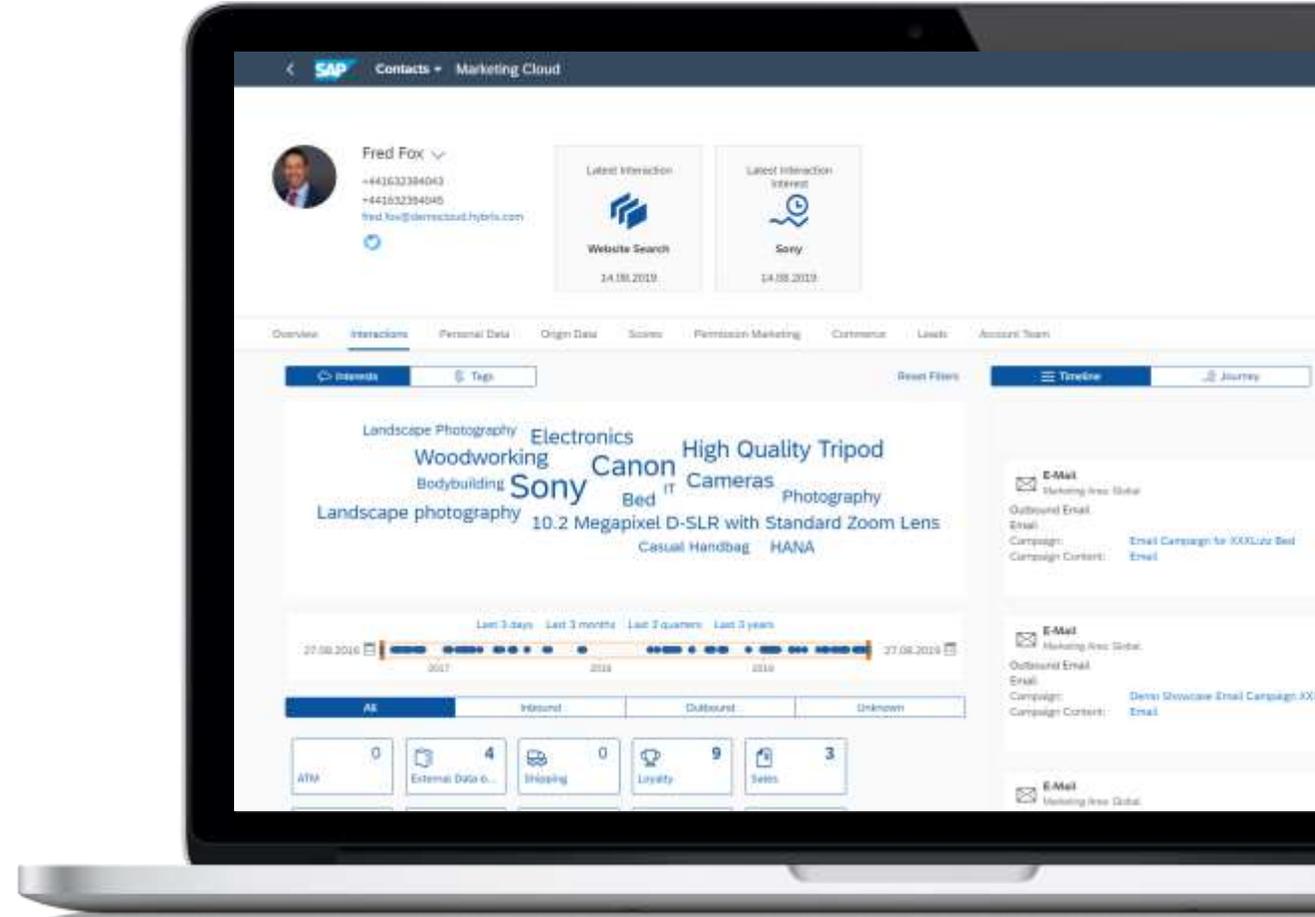
Clienteling

Email

Website



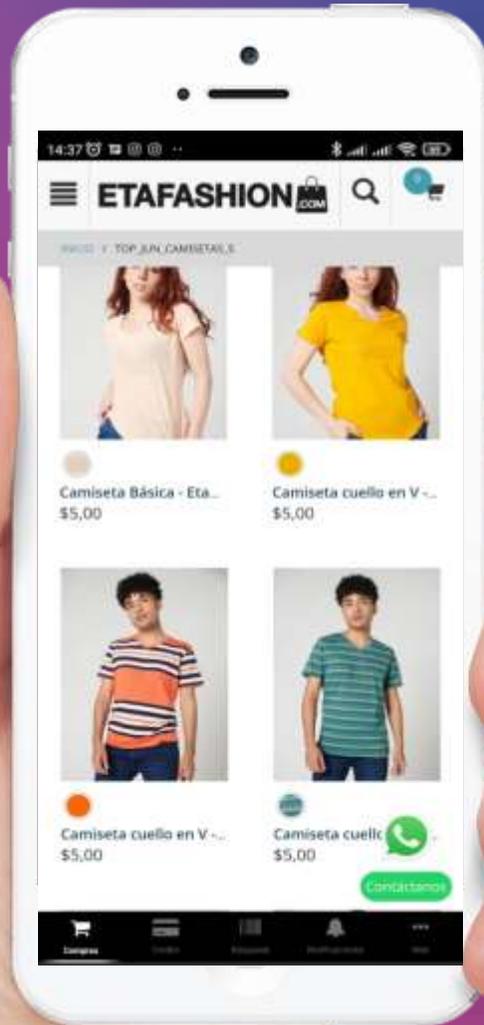
In App



# Casos de Éxito



# ETAFASHION



## Principales procesos de CX:

### En SAP Marketing Cloud

- Más de 50 sistemas diferentes con datos de clientes, no integrados
- Desconocimiento de los clientes en términos de datos
- Procesos de marketing tercerizados.

### En SAP Commerce Cloud

- Falta de escalabilidad del e-Commerce
- No existía integración de los procesos entre Commerce y el ERP

## Solución CX: SAP Marketing Cloud & SAP Commerce Cloud

- Se unificaron las fuentes de datos, permitiendo la creación del Registro único de Clientes
- Se incrementó en 200 atributos para la segmentación e hiper-personalización
- Automatización de los procesos entre SAP Commerce Cloud & SAP S/4HANA
- Hiper-personalización, recomendaciones y ofertas, en SAP commerce, con la integración de SAP Marketing Cloud





### Principales necesidades:

- Sistemas de post-venta no escalables
- No existía omnicanalidad para la atención de clientes
- No contaban con dispositivos móviles para la atención de técnicos de servicios

Solución: SAP Service Cloud.

- Con información consolidada, control y supervisión dentro de un solo lugar, y con automatización de procesos, se mejoró el servicio de atención al cliente y logró importantes ahorros de tiempo y costo.
- La gestión de servicios de campo mejorada le permite a Grupo Consenso identificar ubicaciones de los clientes y hacer seguimiento de las fallas en productos.



# SAP RISE

inicia tu camino hacia la nube y comienza a innovar



**Dayan Acosta**

Global Digital Business Leader



#SybvenSAPInnovationDay

**RISE  
WITH  
SAP**

Impulsar la  
innovación de  
negocio juntos

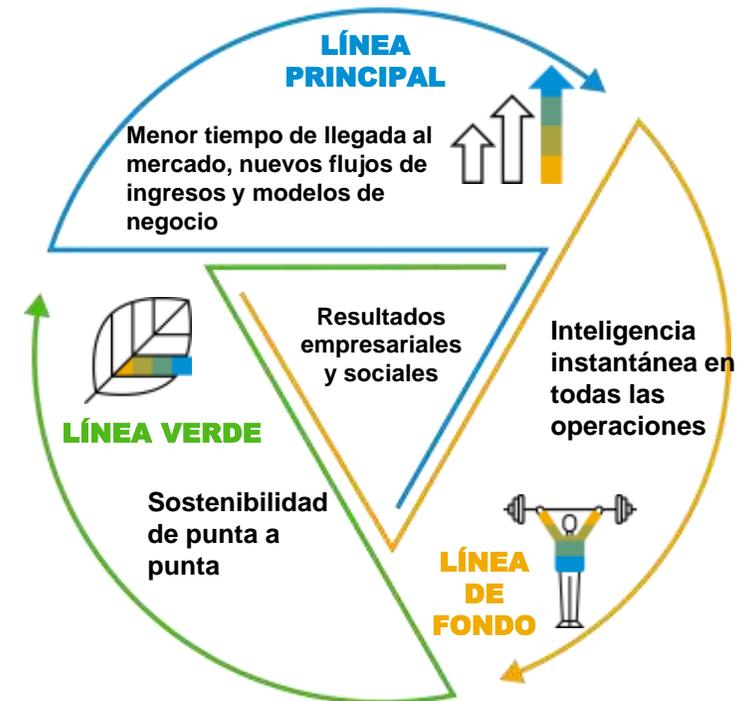
# La visión de SAP es habilitar empresas inteligentes y sostenibles que brinden resultados de negocio y sociales...



Empresas inteligentes y sostenibles...

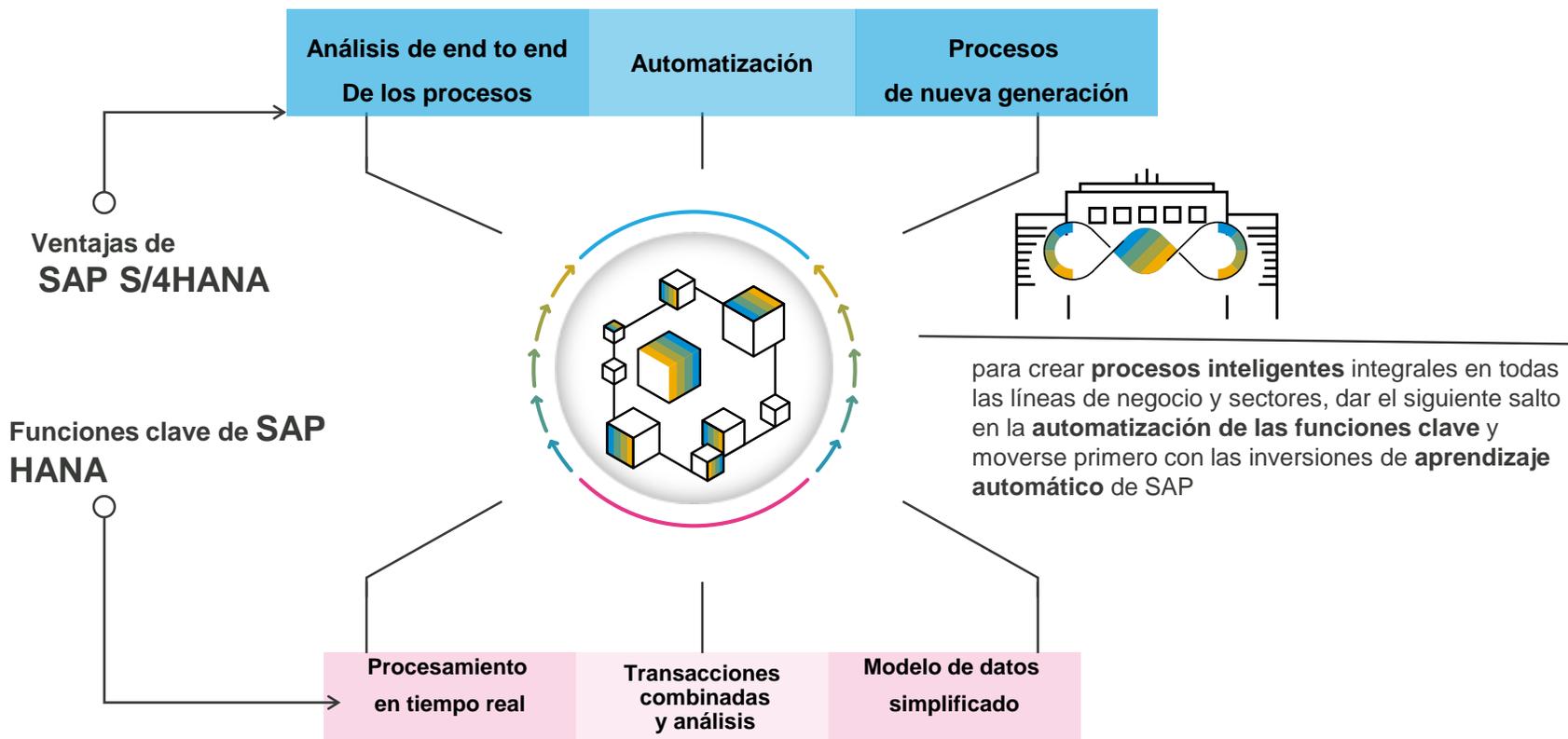


... obteniendo resultados empresariales y sociales



# El paso a SAP S/4HANA

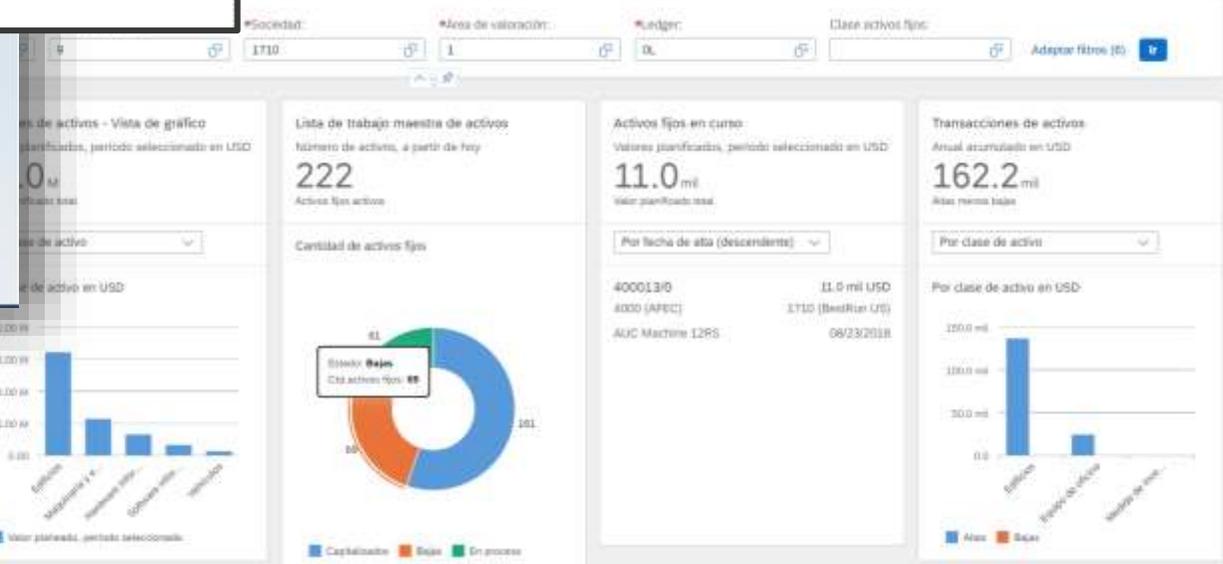
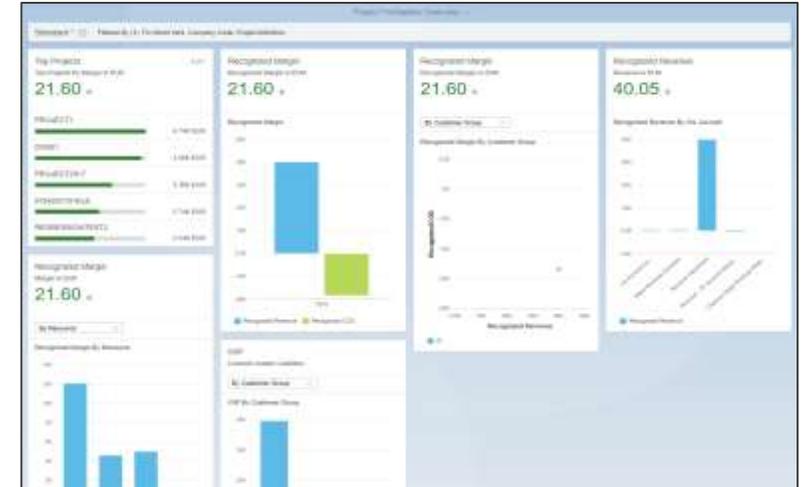
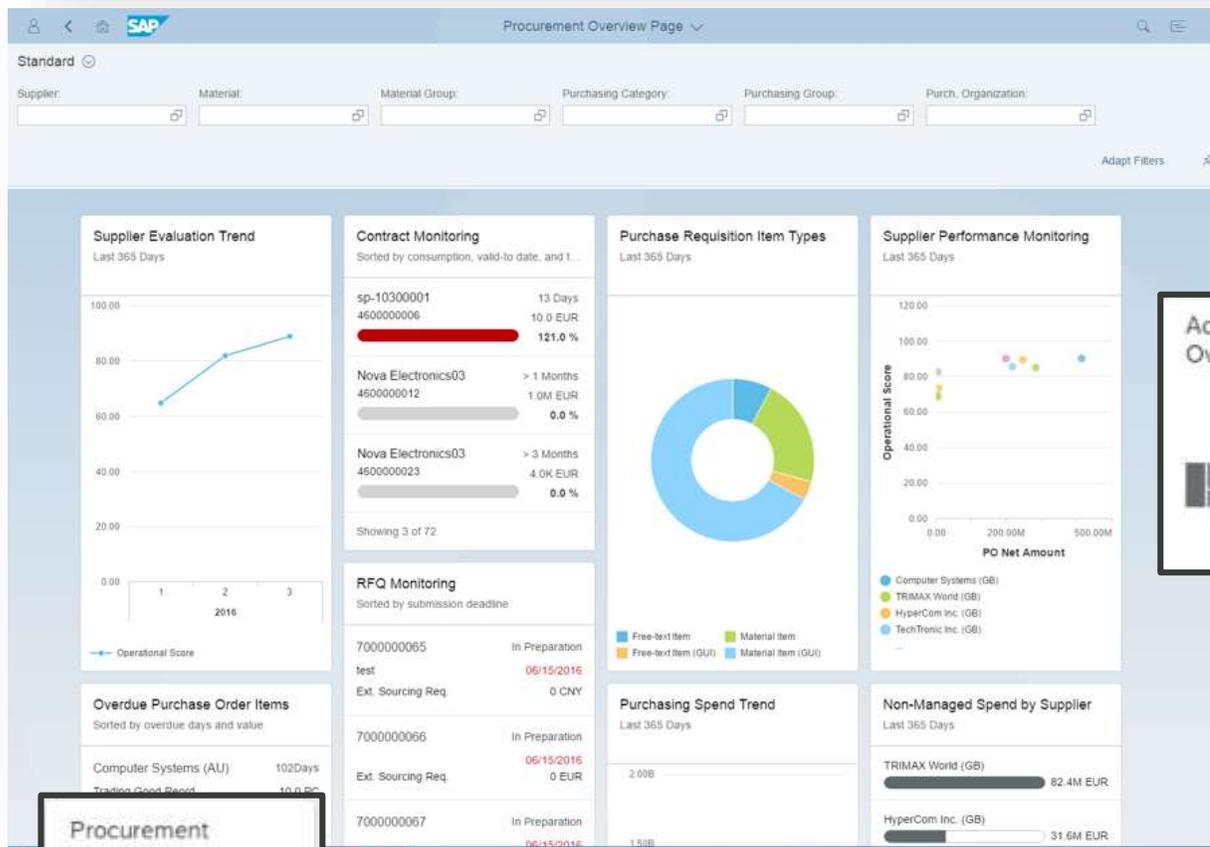
representa el primer acto en la empresa inteligente



50%	<b>aumento</b> de la productividad
30%	<b>incrementar</b> en entregas a tiempo
35%	<b>reducción</b> de trazabilidad proyectos de inversión
15%	<b>reducción</b> Del cálculo del coste
15%	<b>reducción</b> de pérdida de ingresos
40-50%	<b>reducción</b> del tiempo dedicado al cierre del período
50%	<b>incrementar</b> de tiempo disponible para el análisis de datos



# S/4HANA - Cuadros de mandos por roles



# ... **sin embargo**, las empresas se enfrentan a desafíos multifacéticos para cumplir con sus aspiraciones de transformación digital



**1** **Visibilidad limitada** del rendimiento de los procesos de negocio en tiempo real y de las **oportunidades de mejora**

---



**2** Alto **costo de infraestructura y operación** del entorno de tecnología actual y proyectado

---



**3** Restricciones de recursos para **mantener las luces encendidas y perseguir nuevas innovaciones** al mismo tiempo

---



**4** Capacidad limitada para aprovechar las **capacidades más amplias del ecosistema tecnológico e integrarlas** de manera eficaz

---



**5** Aumento significativo del **riesgo empresarial** derivado de las **amenazas cibernéticas**

---



# SAP presentó RISE with SAP

para abordar tales desafíos y convertir cada negocio en una empresa inteligente y sostenible en la nube

ERP en la nube



Servicios y herramientas impulsados por resultados



**RISE WITH SAP**



Business Process Intelligence

Redes empresariales



Plataforma empresarial y análisis

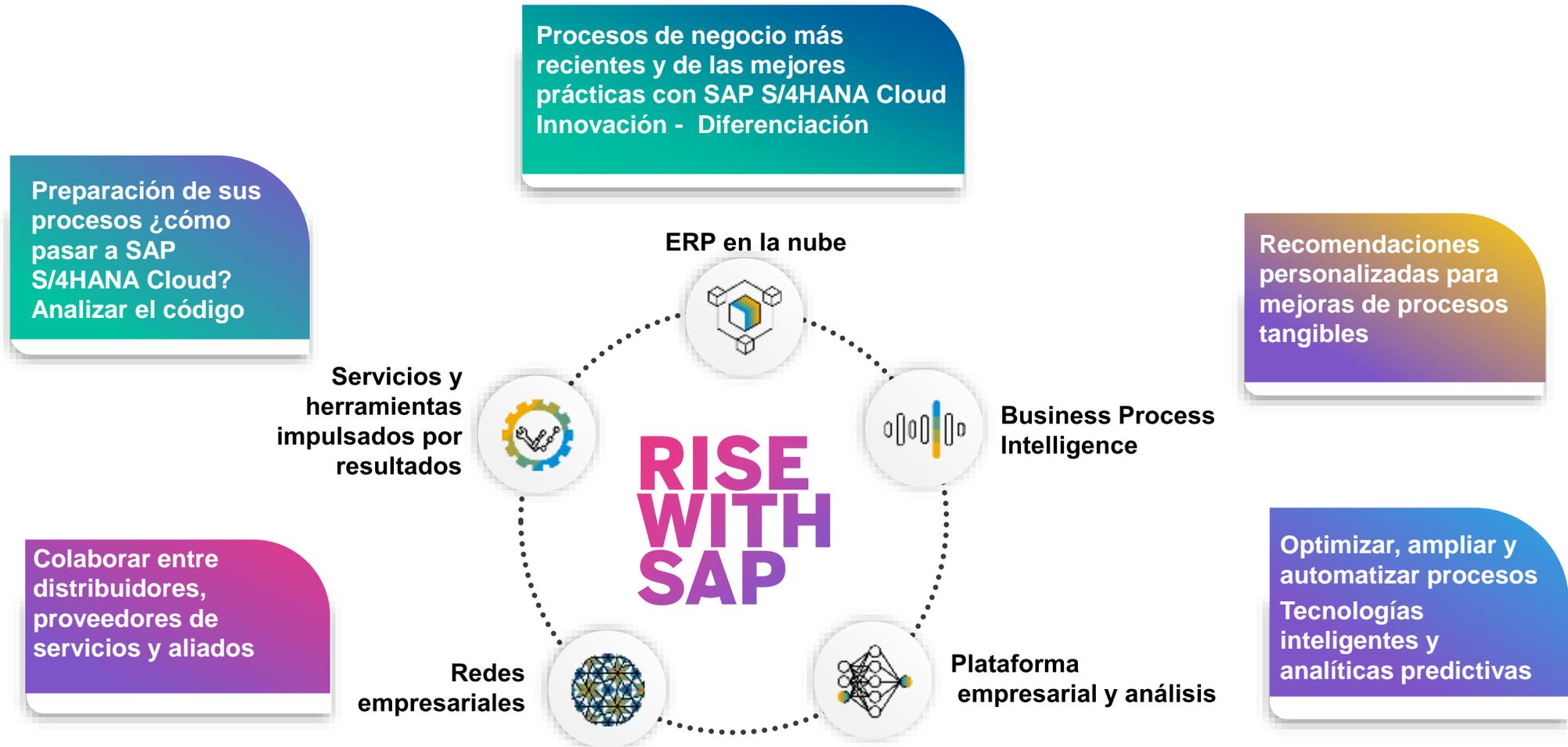
Empresas inteligentes y sostenibles

**RISE WITH SAP**

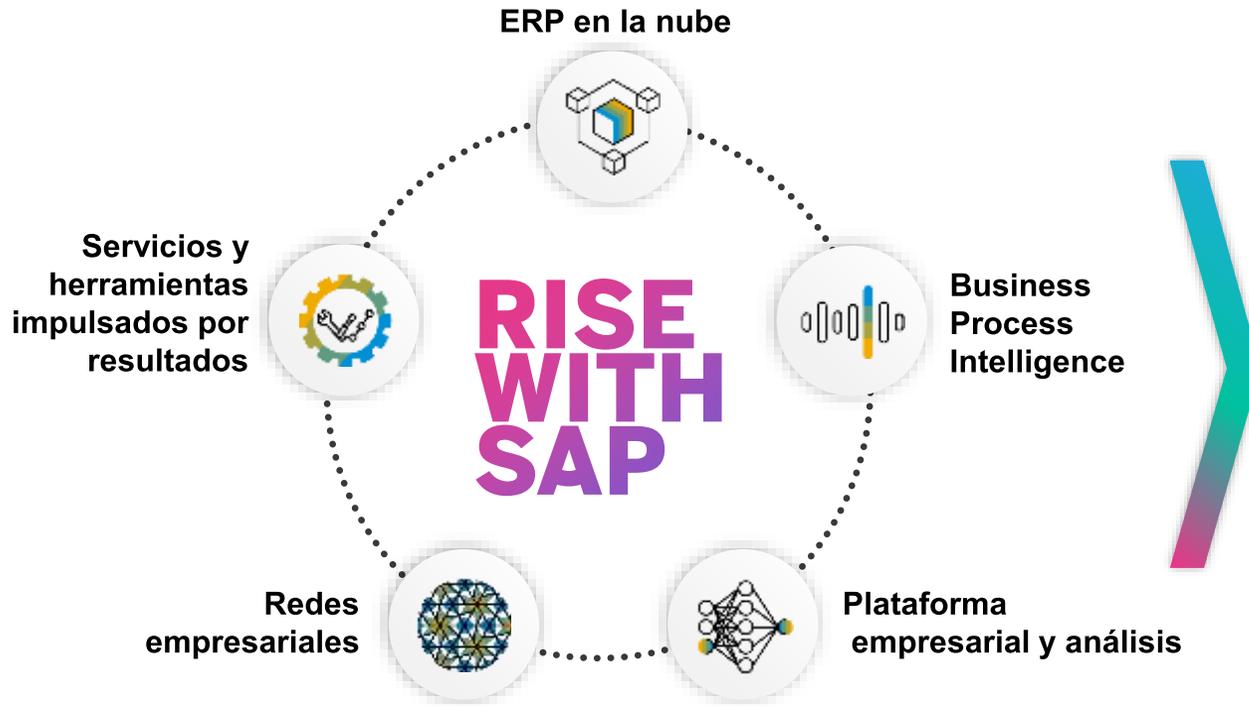
Impulsar la innovación de negocio juntos

# RISE with SAP

reúne los componentes necesarios para ayudar a los clientes a cumplir con sus transformaciones digitales...



# ... desbloqueando tres fuentes de valor



**Tome la delantera**  
con innovación de la industria para crecimiento de ingresos, resultados y resultados verdes

+

**Nunca dejes de mejorar**  
con información estratégica continua para optimizar los procesos de negocio

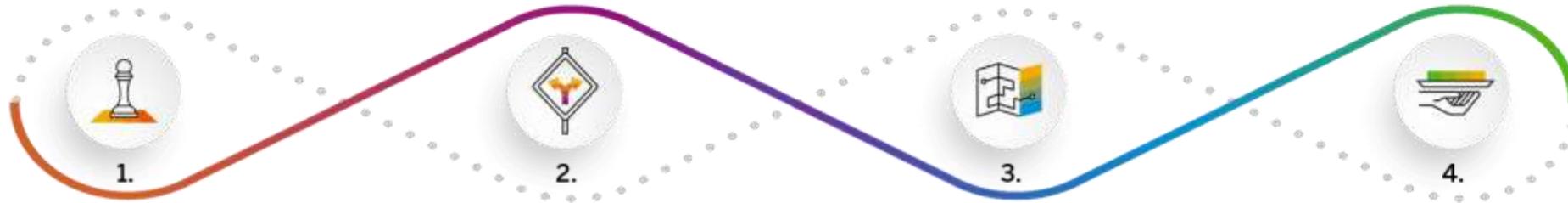
+

**Asegure su éxito**  
con un socio confiable para sus necesidades de negocio, en cada paso del camino



# Lo que sigue: SAP tiene una metodología probada para ayudar a los clientes a RISE with SAP, traduciendo sus visiones en valor tangible y medible

## Metodología de Visión al Valor de SAP



Alinear la visión y los resultados deseados

Alinee la estrategia de negocio y de TI y obtenga la aprobación en toda la organización

Crear el caso de valor

Cree el caso para el cambio e identifique las iniciativas clave con los resultados esperados

Planificar el camino a seguir

Cree un plan de acción de transformación y defina el plan de implementación

Brinde valor de negocio

Ofrezca una rápida adopción y una rápida obtención de valor, e impulse la innovación y la optimización continuas



# HXM

El valor de la experiencia del empleado en la ecuación del negocio

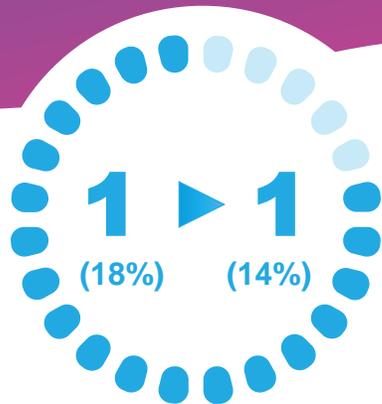


**Jeannette Cotilla**  
Account Ambassador

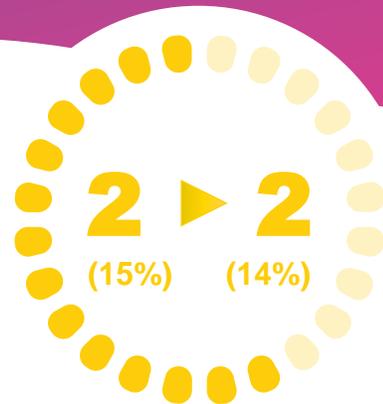


# La Evolución de los Recursos Humanos

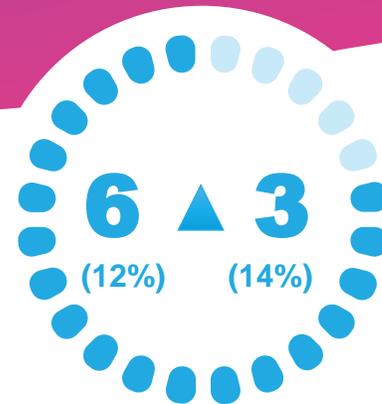
## Hacia dónde se dirigen las tendencias actuales y cómo abordarlas



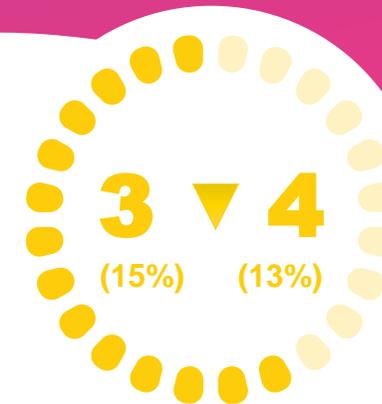
**Trabajo Híbrido**  
Equilibrar /Estandarizar  
Flexibilidad  
Rediseñar



**Aprendizaje y Movilidad**  
Desarrollar Gerentes  
Mejorar Opp  
Igualdad



**Tecnologías Inteligentes**  
Pautas  
Comunicar Próposito



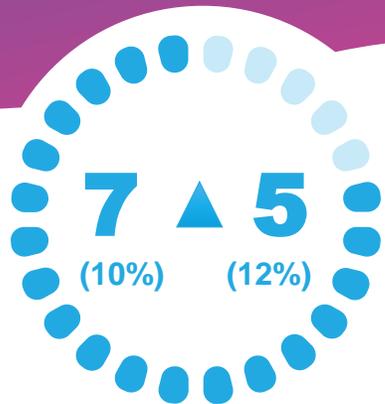
**DEI**  
Realidad DEI  
Informar Publicamente

△ Aumento de la prevalencia a partir de 2021   ▶ Misma prevalencia que en 2021   ▼ Disminución de la prevalencia a partir del 2021   ☆ Nueva Tendencia



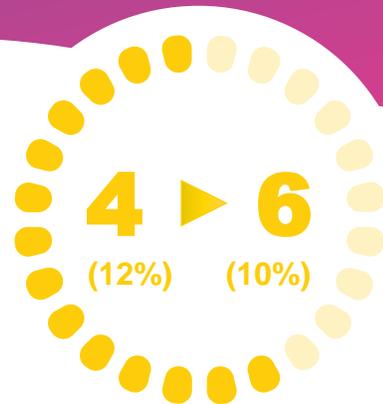
# La Evolución de los Recursos Humanos

## Hacia dónde se dirigen las tendencias actuales y cómo abordarlas



### Experiencia del Empleado

Planes a largo plazo  
Reúnir Información  
Fomentar Interacciones



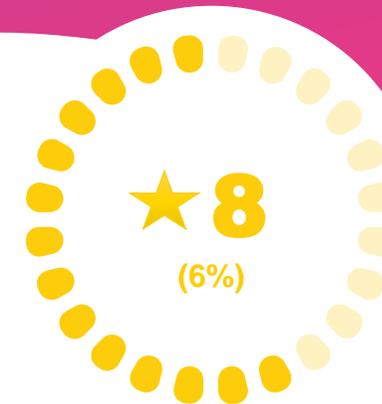
### Bienestar

Evaluar alineación  
Rediseñar el trabajo



### Carrera por el talento

Análisis de la fuerza  
laboral  
Brindar apoyo gerentes



### Liderazgo

Identificar competencias  
Automatizar tareas

▲ Aumento de la prevalencia a partir de 2021   ► Misma prevalencia que en 2021   ▼ Disminución de la prevalencia a partir del 2021   ★ Nueva Tendencia





# HXM

human **experience** management

# SAP SuccessFactors HXM Suite

## Solution Overview

### Gestión de talento



Reclutamiento



Inducción



Capacitación



Metas y desempeño



Compensaciones



Desarrollo y sucesión

### Core de RR.HH.

- Datos del Empleado
- Equipo
- Organización
- Transacciones y Administración
- Autoservicios



**Empleado Central**

- Reconocimientos
- Ausentismos
- Herramientas
- Reportes y Analíticos
- Reglas de negocio



Nómina



Tiempo y asistencia



Centro de Servicios compartidos

### Datos de la fuerza laboral



Reportes y analíticos



Métricas y análisis avanzado



Planeación y predicciones



Qualtrics (Employee Experience)



**01**

### Mejor Apoyo a los Líderes

Brindar herramientas a los líderes  
Empoderarlos con programas  
Escuchar a los líderes

**02**

### Espacios Digitales Optimizados

Comprender brechas tecnológicas  
Experiencias digitales físicas y digitales

**03**

### Cultura DEIB impulsada por un Prop.

Brindar igualdad de oportunidades para todos,  
promover una cultura de diversidad, equidad,  
inclusión y pertenencia

**04**

### Mayor Empatía por el Bienestar

Ánima a definir roles y responsabilidades  
Fomentar el diálogo abierto  
Alinear la estrategia y objetivos

# SAP SuccessFactors Human Experience Management,

soluciones para empoderar a su fuerza laboral para tener éxito a medida que el futuro del trabajo sigue evolucionando, centrando los esfuerzos en la experiencia del empleado que incide directamente en el desarrollo de los equipos para lograr los resultados del negocio.



**“If you want to go fast,  
go alone. If you want to go  
far, you need a team.”**

John Wooden



# Qualtrics

Cómo lograr la sinergia CX + EX + BX + PX



**Yeraldin Ramírez**  
Digital Innovation Advisor



#SybvenSAPInnovationDay





**MATERIA PRIMA**

**\$0,05**  
por taza



**BIENES**

**\$0,15**  
por taza



**SERVICIOS**

**\$1**  
por taza



**EXPERIENCIA**

**\$3-5**  
por taza

**Evolución de la "diferenciación competitiva"**

**ACCESO**

**CALIDAD**

**SERVICIO**

**EXPERIENCIA**







Customer Experience

Satisfacción

Percepción de valor

Boca a boca

Influenciadores

Precio

Costo operacional

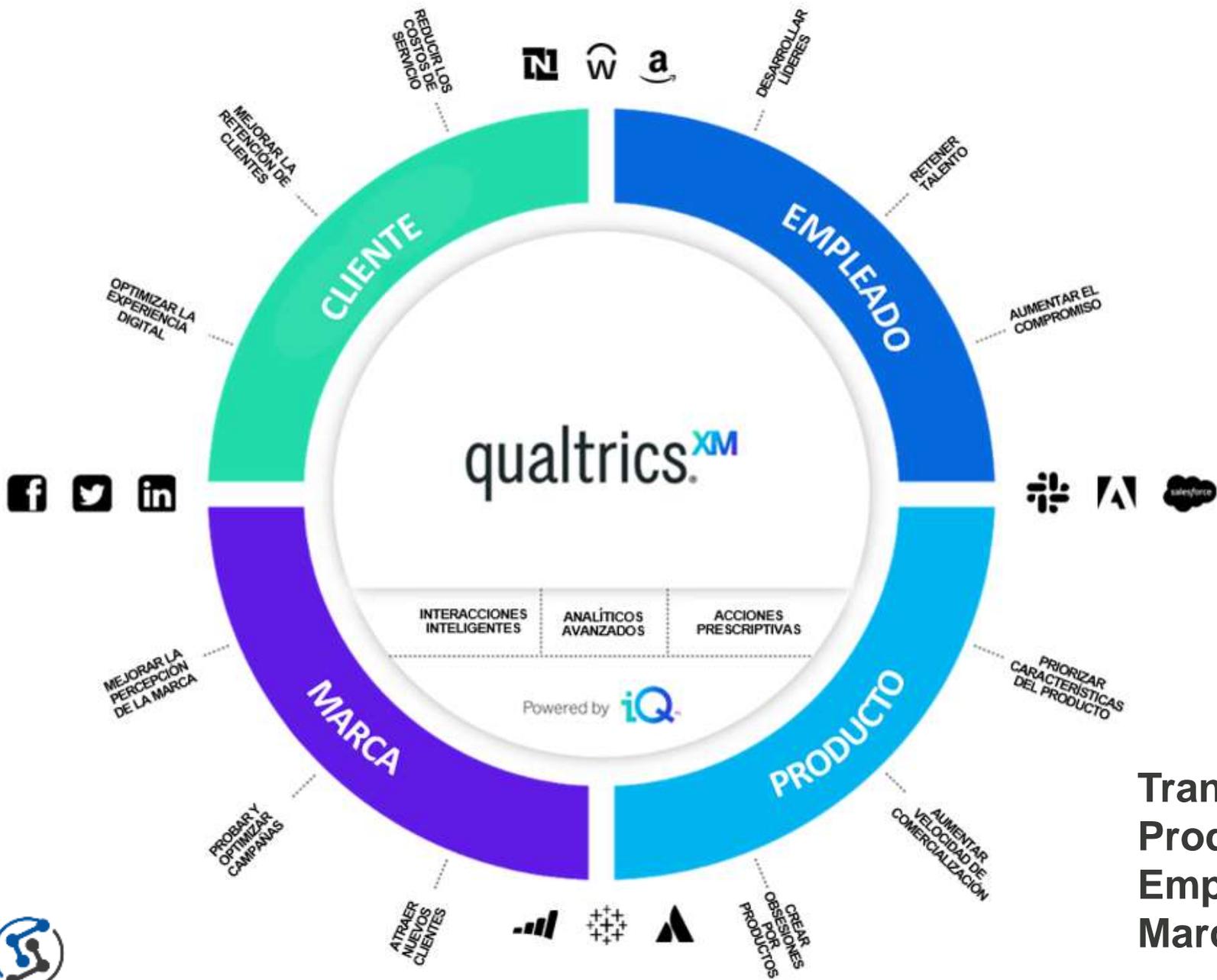
Datos financieros

Seguridad

Ticket promedio

**O**  
**DATA**





Transformamos clientes en **fanáticos**  
 Productos en **obsesiones**  
 Empleados en **embajadores**  
 Marcas en **religiones**



# ¿Qué hacemos?

Habilitamos a las organizaciones para diseñar, mejorar y generar experiencias diferenciadas y únicas



# Qualtrics es el único proveedor que ofrece un Sistema de acción XM



La **plataforma** integrada **más avanzada** para impulsar los programas de XM

La fuente **líder mundial** de experiencia en XM

La **mayor comunidad** de líderes y profesionales de XM

Sybven **único partner Qualtrics** en Venezuela





# Valentina Quintero

Experta en turismo nacional sostenible  
Periodista venezolana



**¡Cuéntanos sobre tu experiencia!**



## ¡Síguenos la pista!

### **Negocios**

[ventas@sybven.com](mailto:ventas@sybven.com)

### **Servicio – Agilidad**

[agilidad@sybven.com](mailto:agilidad@sybven.com)

### **Servicio – Soporte**

[soporte@sybven.com](mailto:soporte@sybven.com)

### **Servicio – Capacitación**

[capacitacion@sybven.com](mailto:capacitacion@sybven.com)

### **Innovación Social Corporativa**

[isc@sybven.com](mailto:isc@sybven.com)

### **Mercadeo**

[comunicaciones@sybven.com](mailto:comunicaciones@sybven.com)

### **Talento Humano**

[talento.cultura@sybven.com](mailto:talento.cultura@sybven.com)

### **Servicio – Consultoría**

[ventas@sybven.com](mailto:ventas@sybven.com)



Corporación  
Sybven



@csybven



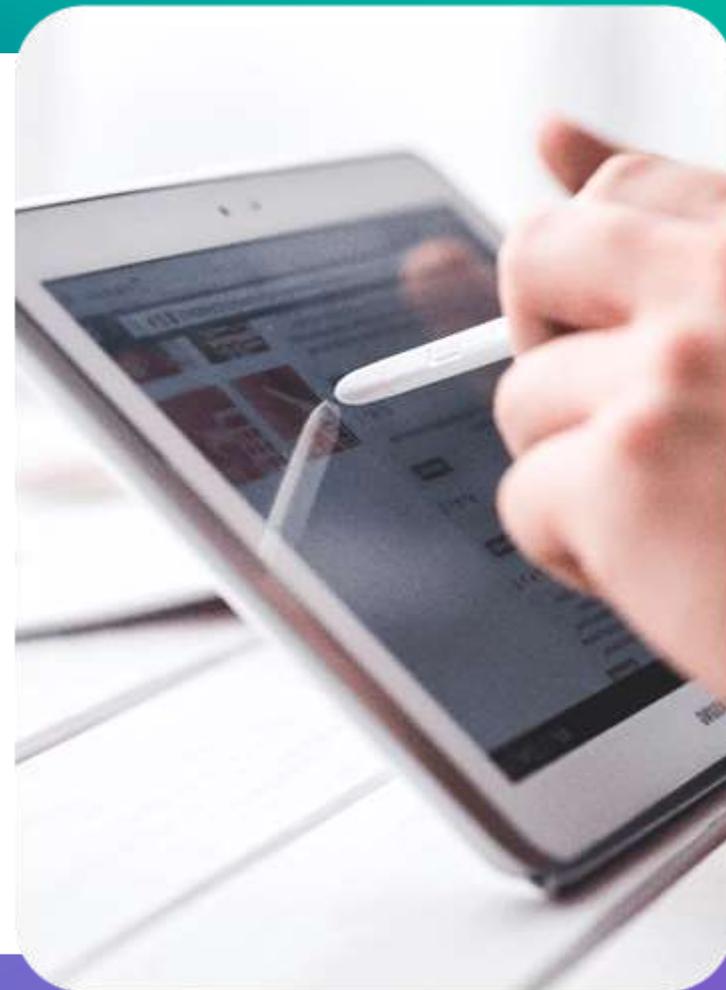
csybven



csybven



Sybven





**sybven.com**

#SybvenSAPInovationDay