

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^{XM}

temenos

kore.ai



Sybven

Customer Experience

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

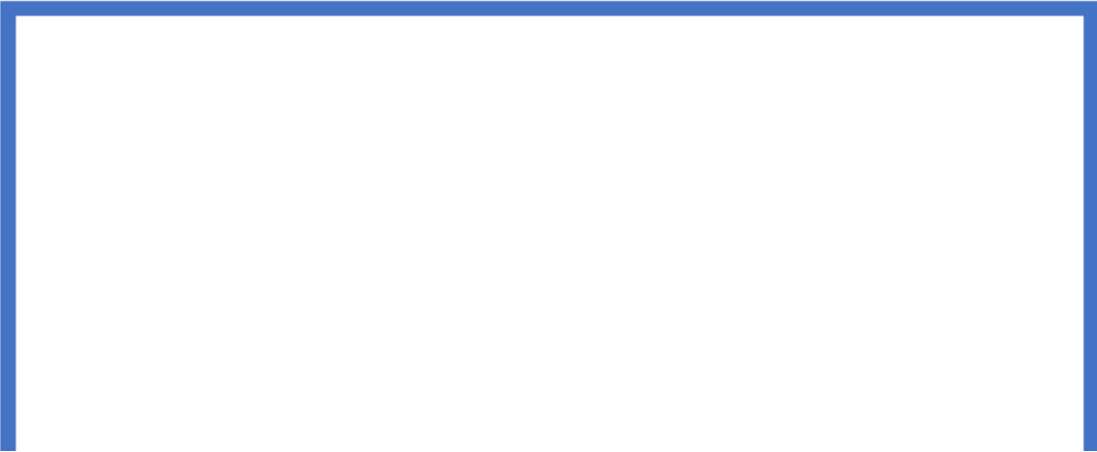


Magdalena De Luca
CEO Sybven


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

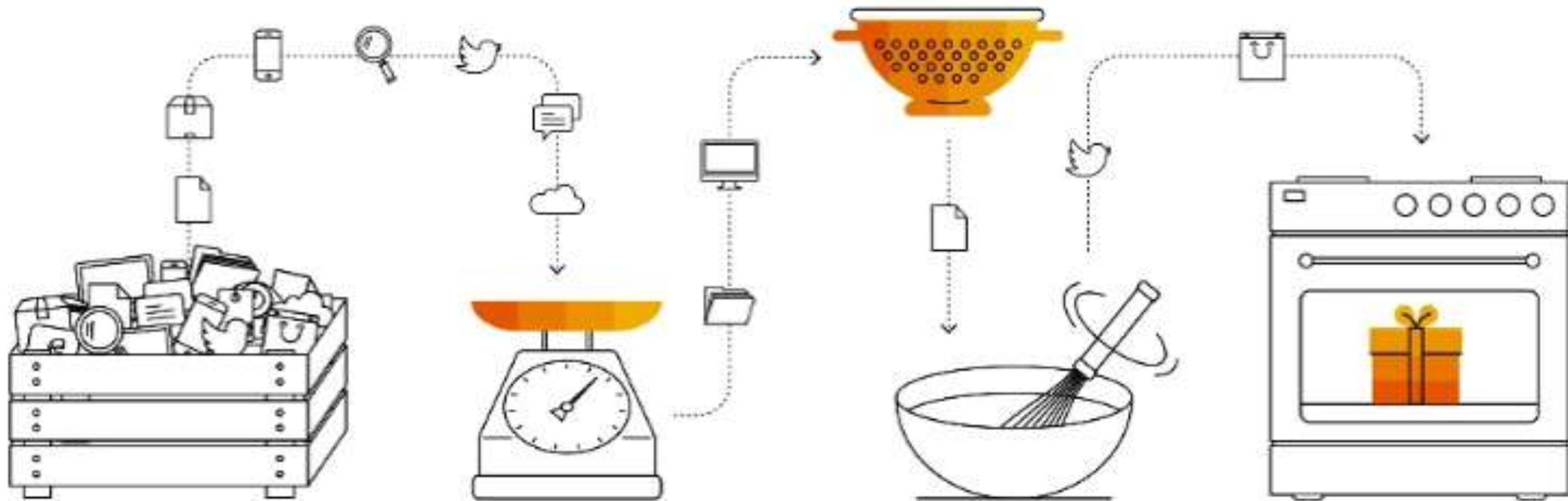
A woman in a workshop is adjusting a garment on a mannequin. The background shows various fabrics and clothing items hanging on racks. The scene is dimly lit, with a focus on the woman and the mannequin.

Hiper-personalización

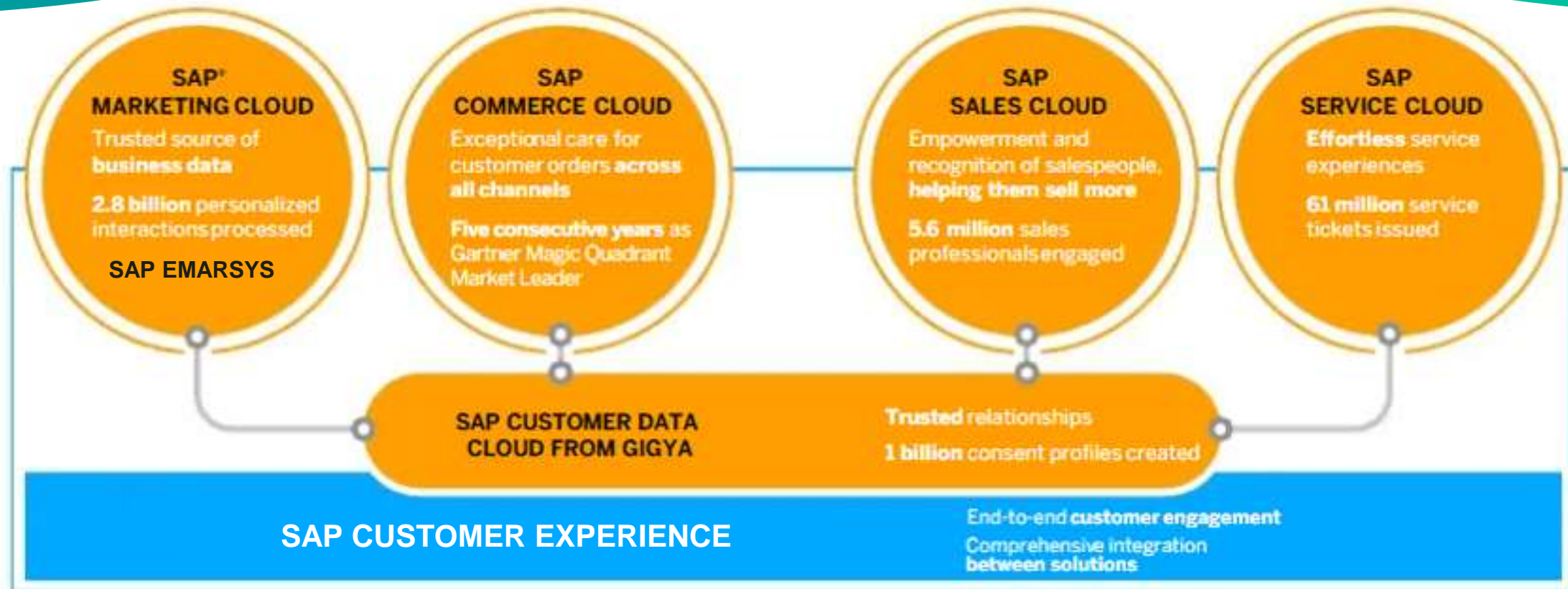


Compromiso

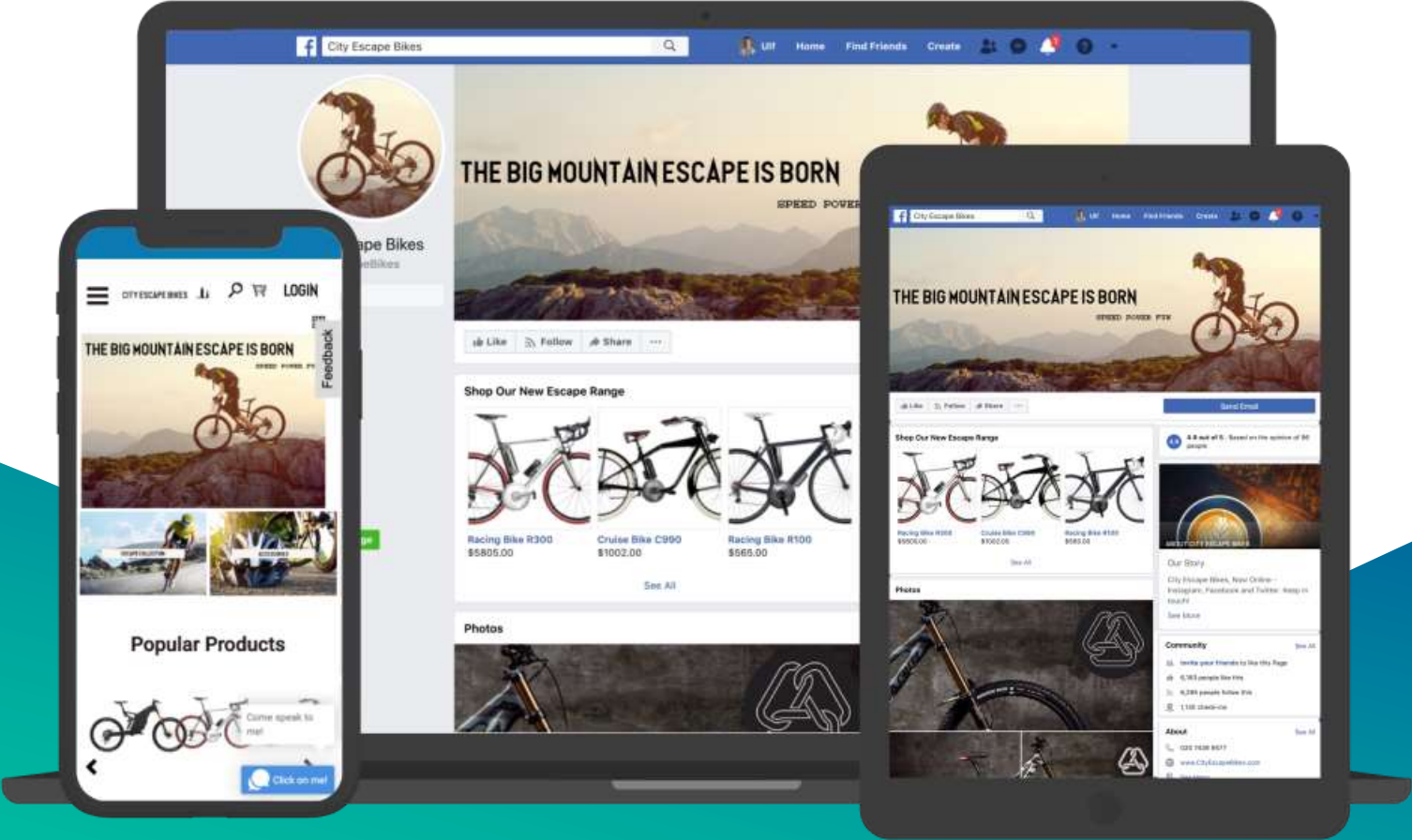
¿Cómo orquestamos los procesos y datos en SAP CX?



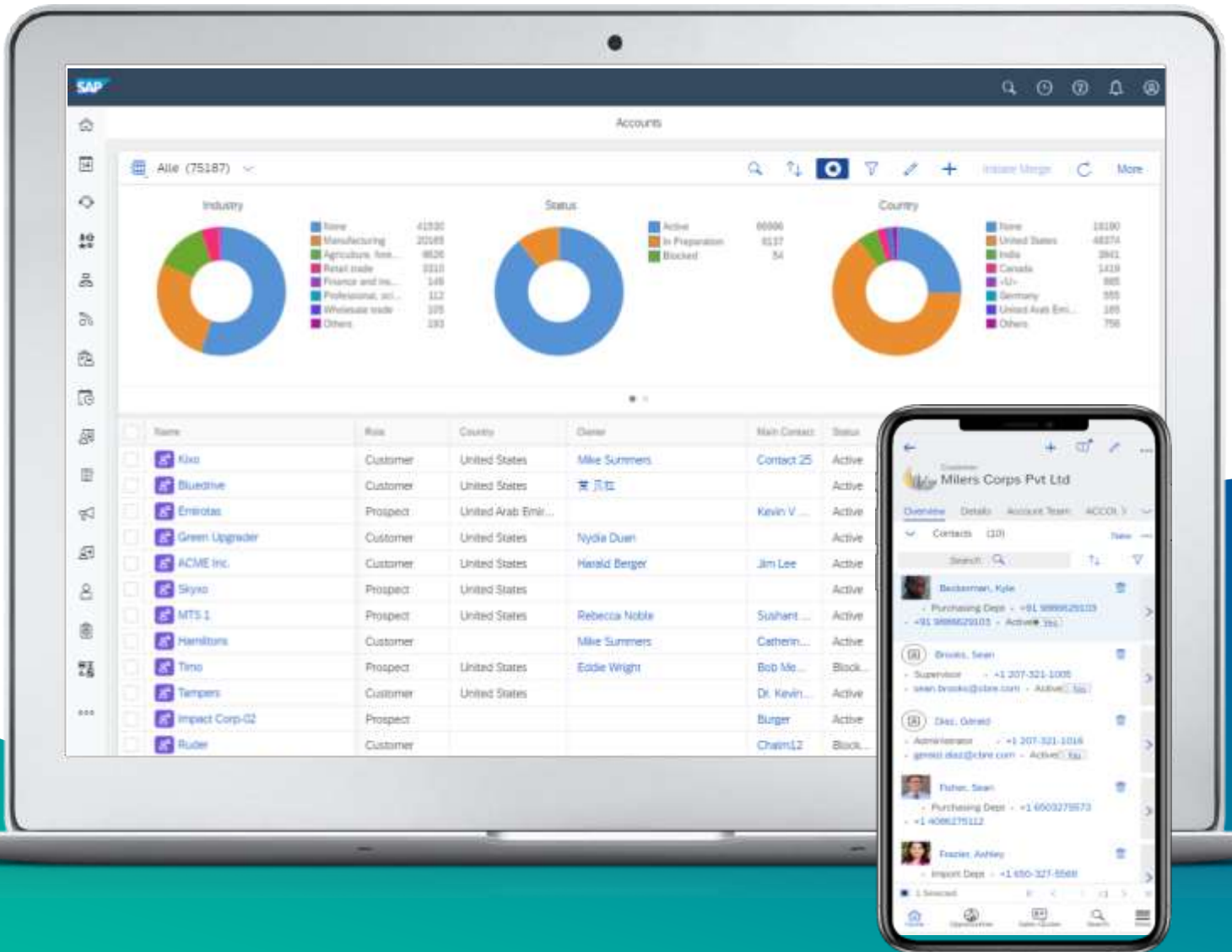
Procesos end-to-end de Experiencia del Cliente

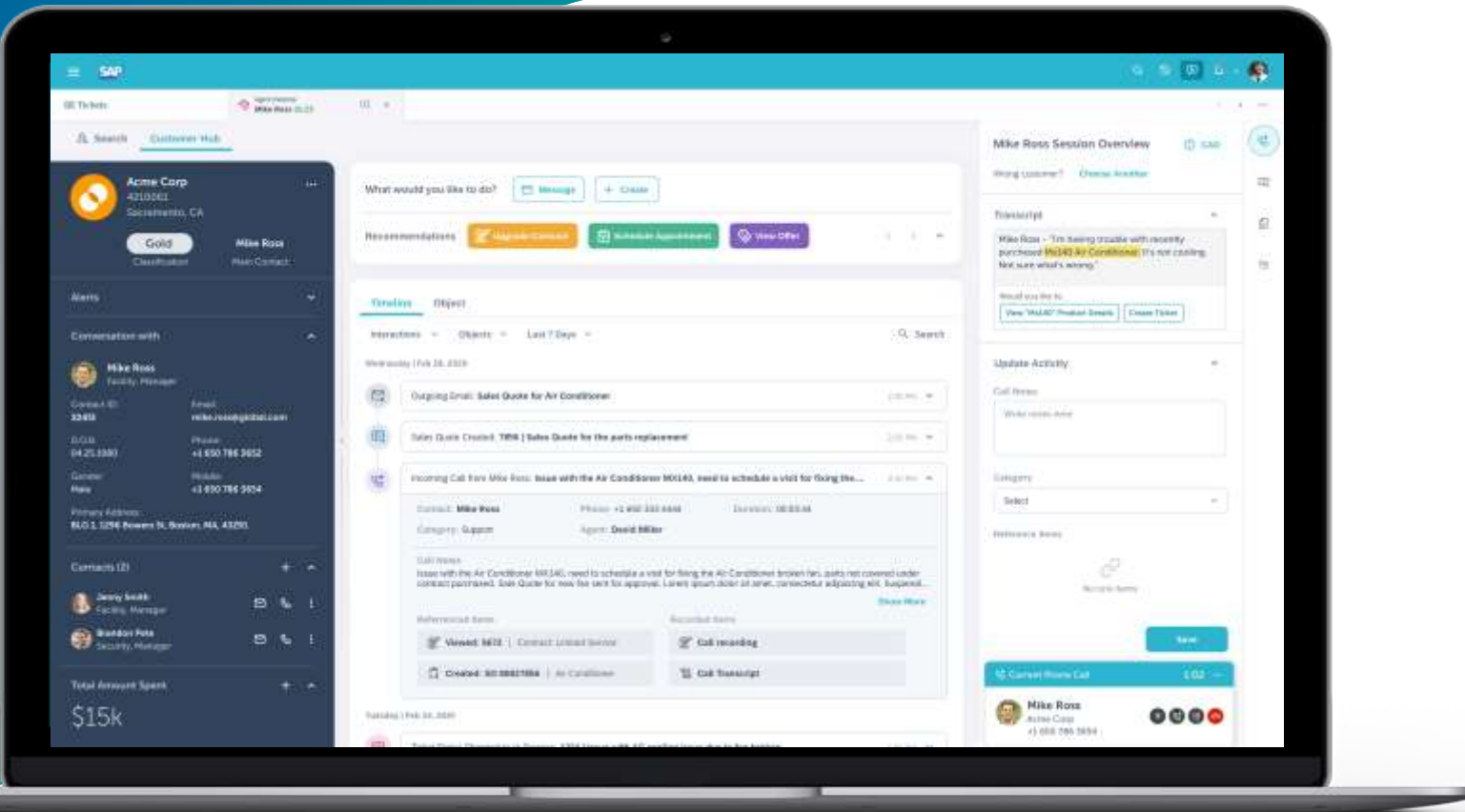


SAP Commerce Cloud



SAP Sales Cloud

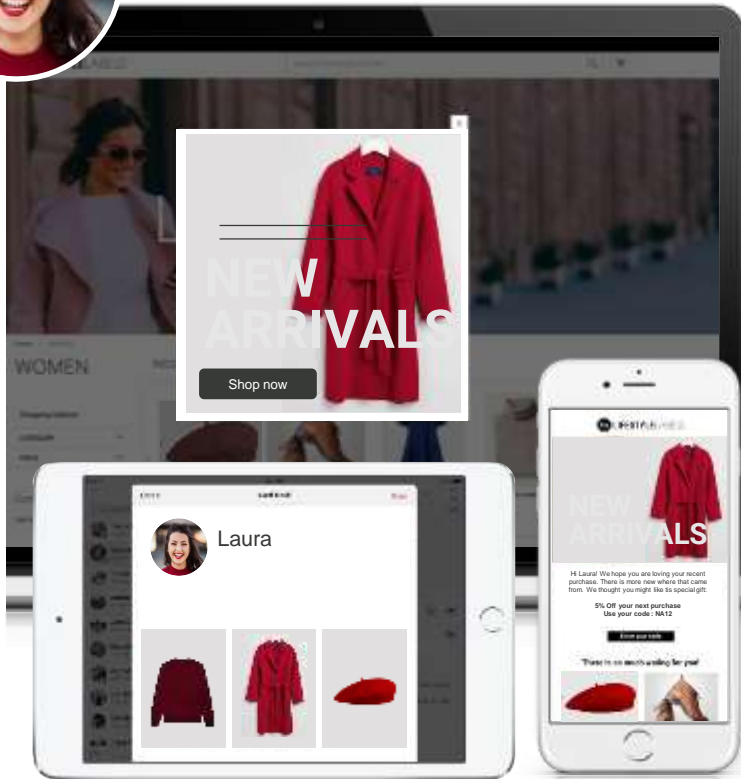
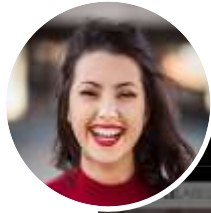




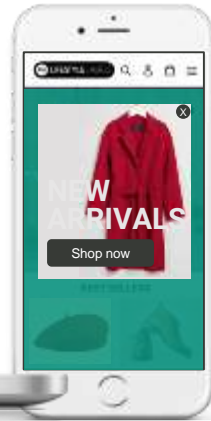
SAP Service Cloud



SAP Marketing Cloud & Emarsys



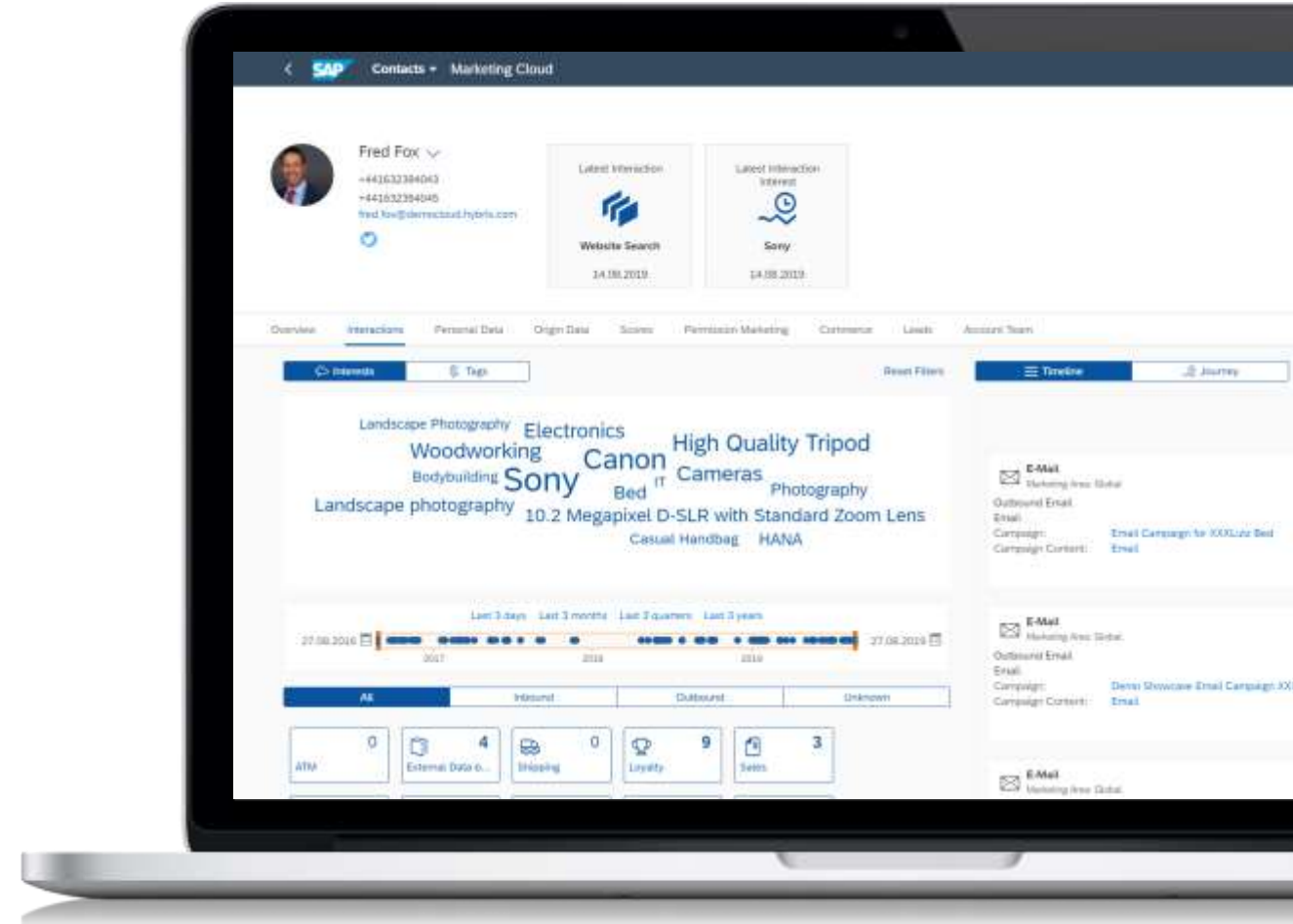
Website



In App

Clienteling

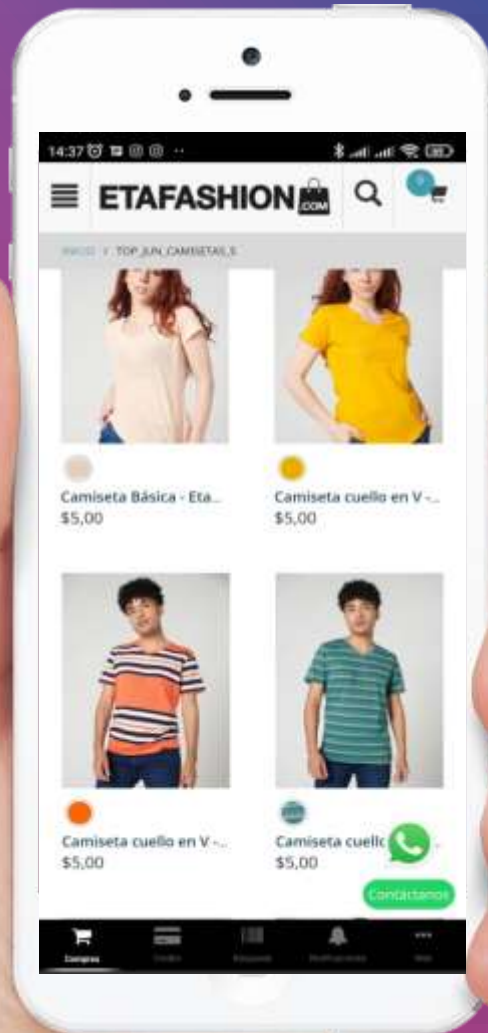
Email



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**

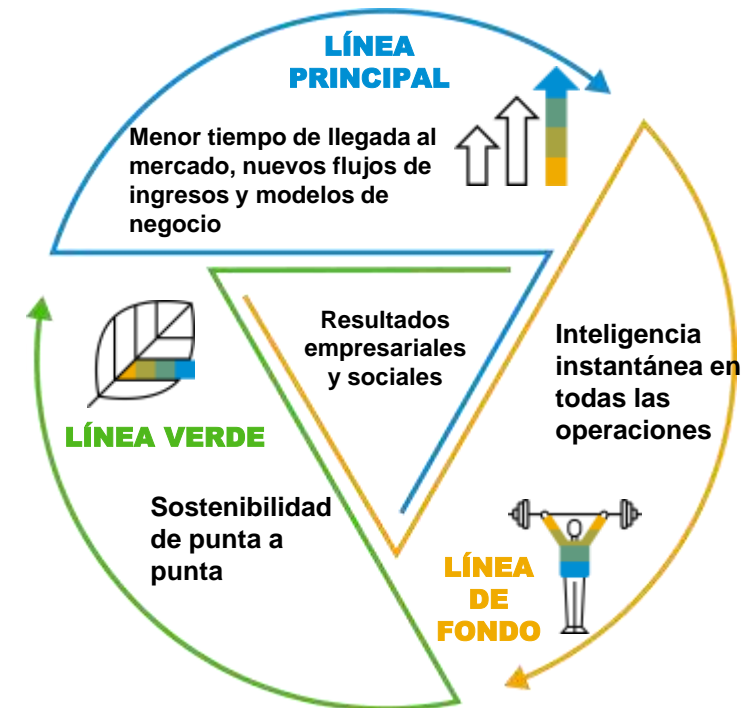
Impulsar la
innovación de
negocio juntos

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



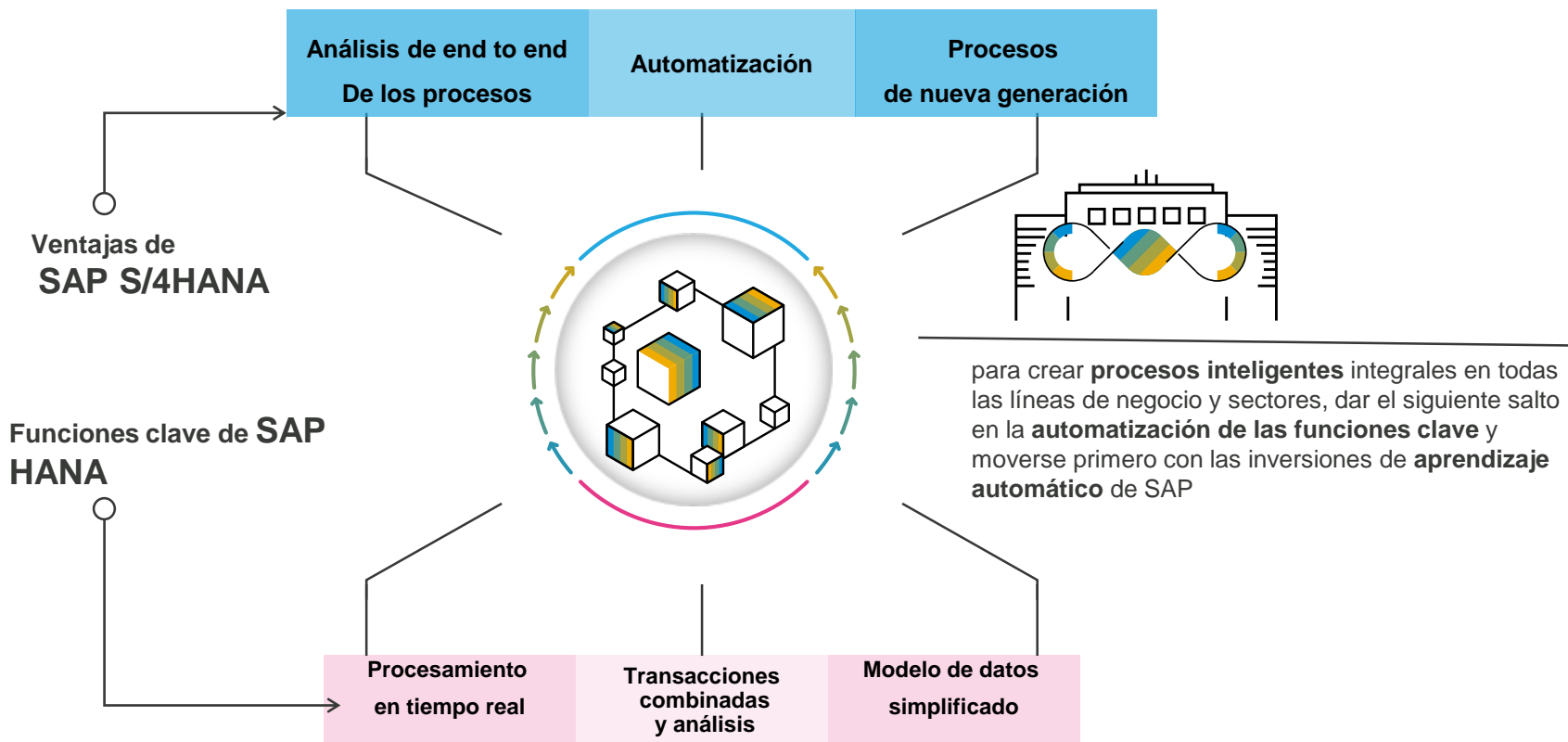
Empresas inteligentes y sostenibles...

... obteniendo resultados empresariales y sociales



El paso a SAP S/4HANA

representa el primer acto en la empresa inteligente



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



... **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

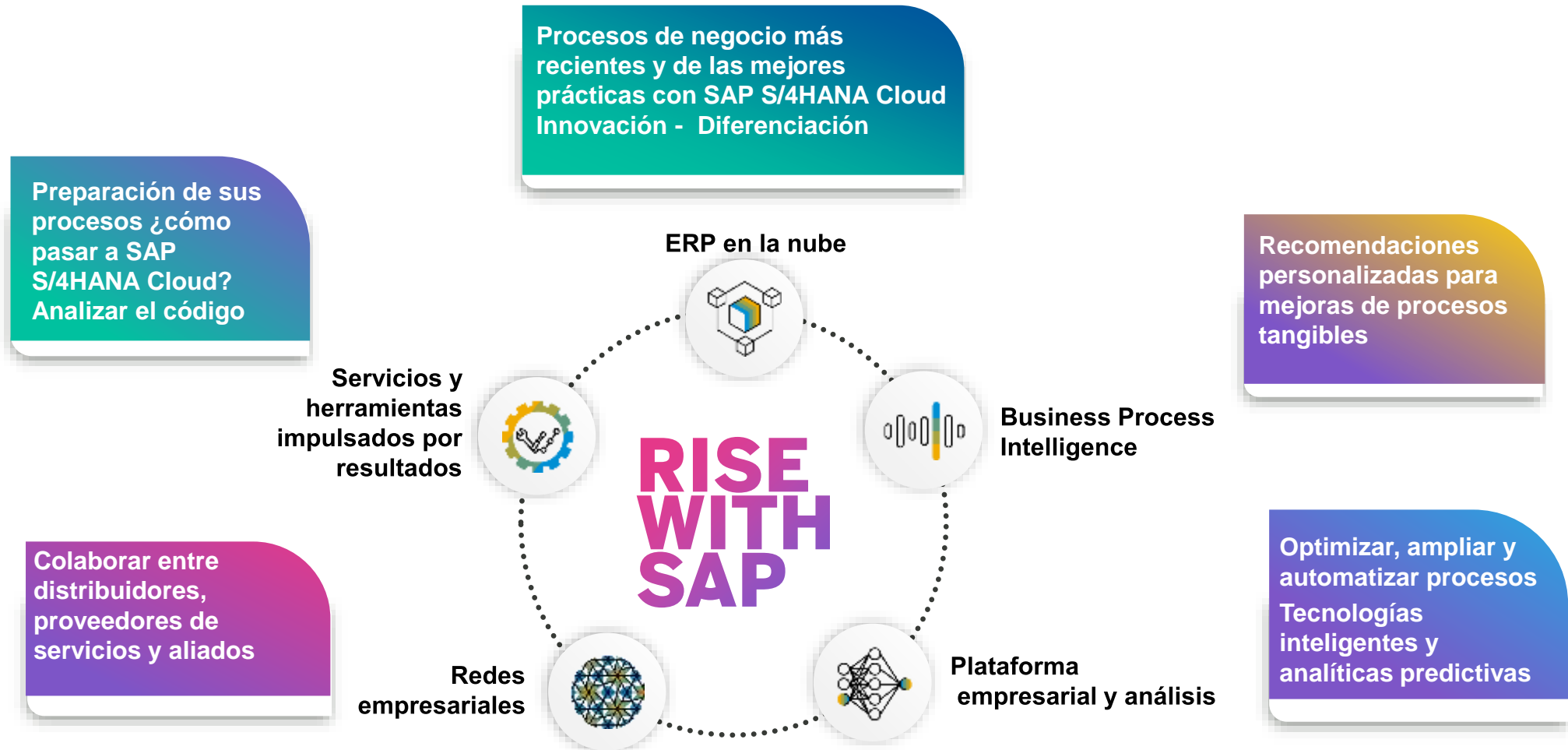
Empresas inteligentes y sostenibles

RISE WITH SAP

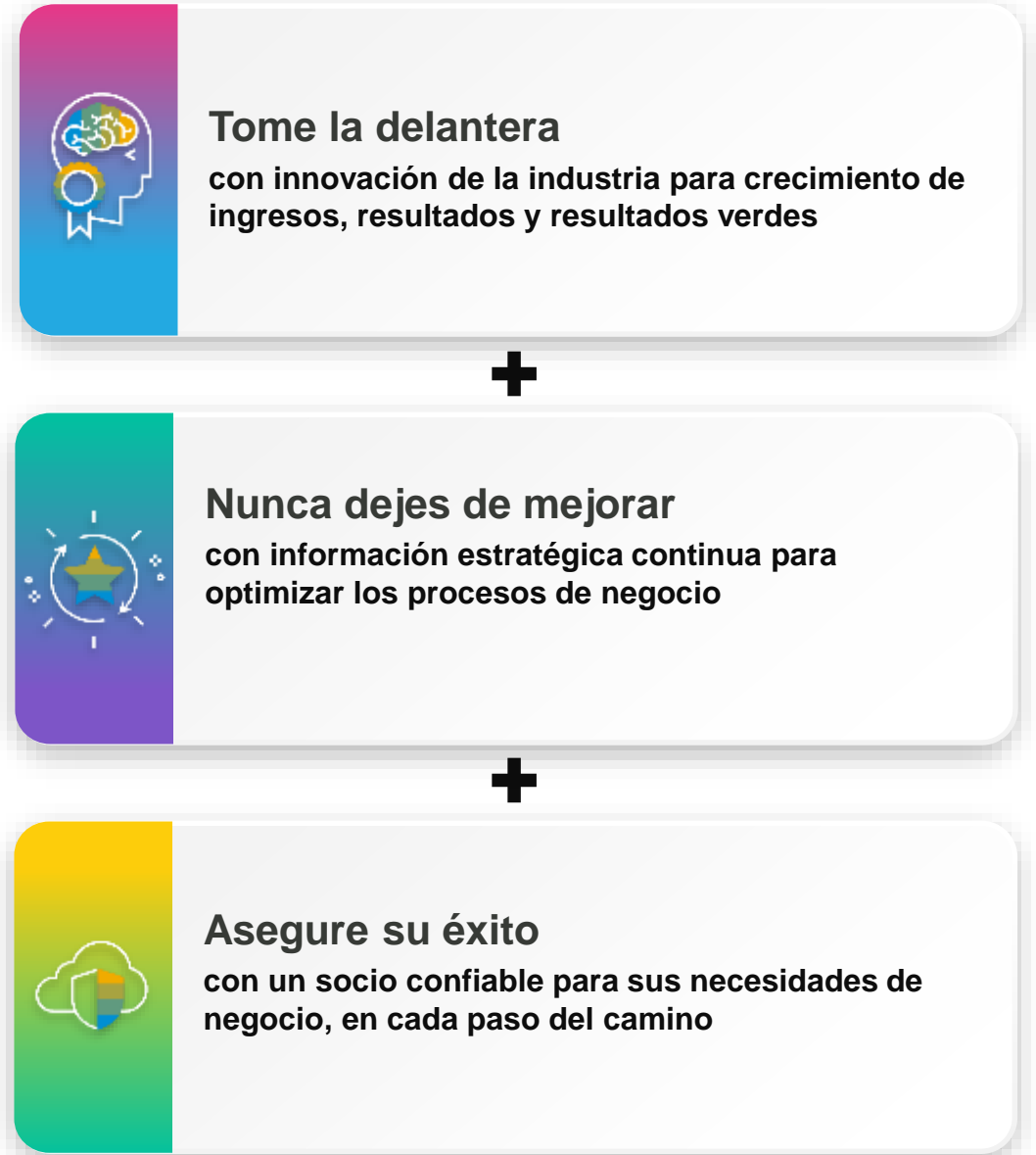
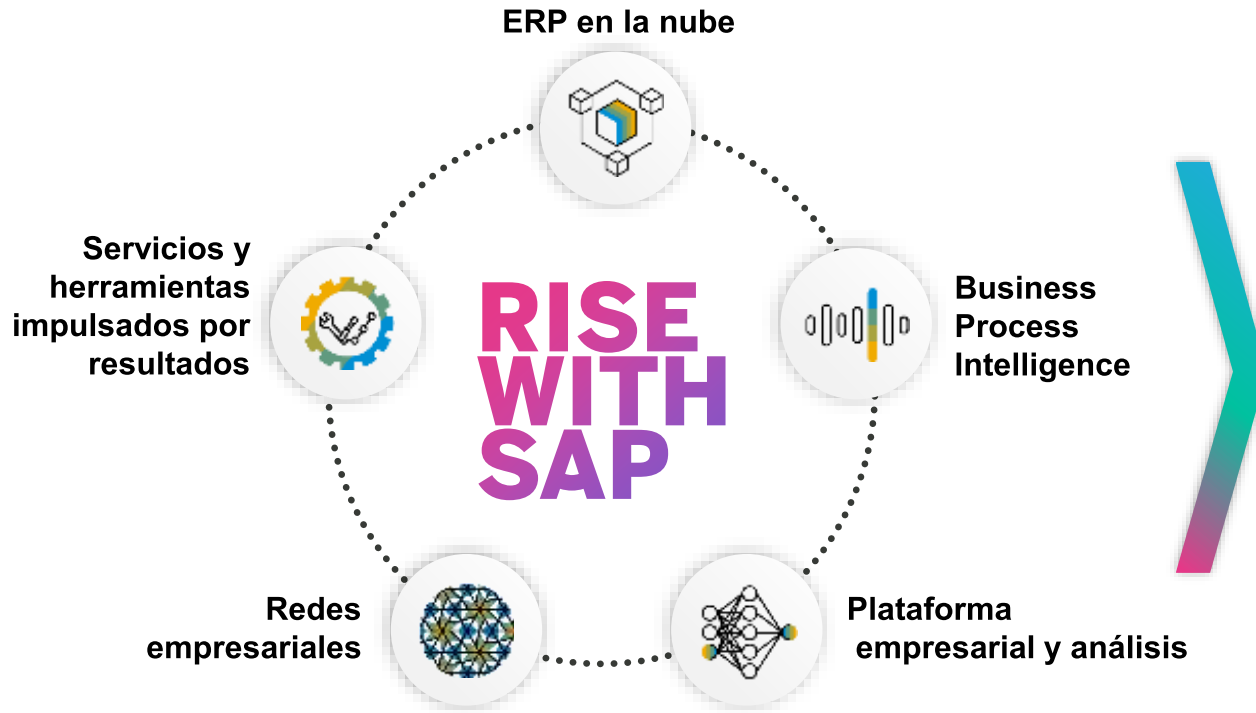
Impulsar la innovación de negocio juntos

RISE with SAP

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

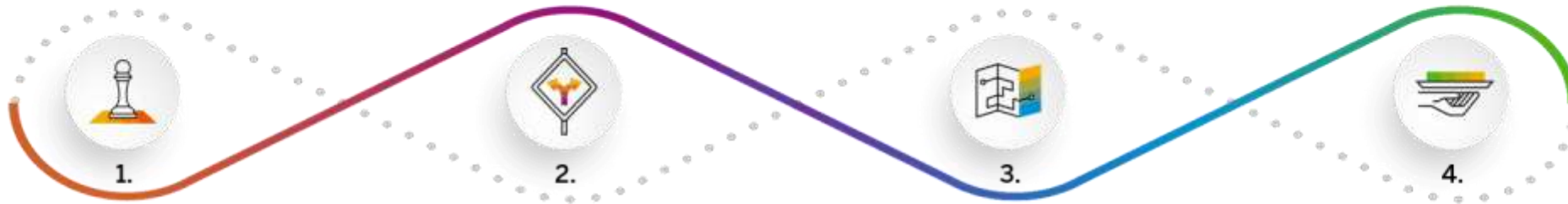


... desbloqueando tres fuentes de valor



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



1. Alinear la visión y los resultados deseados

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

2. Crear el caso de valor

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

3. Planificar el camino a seguir

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

4. 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

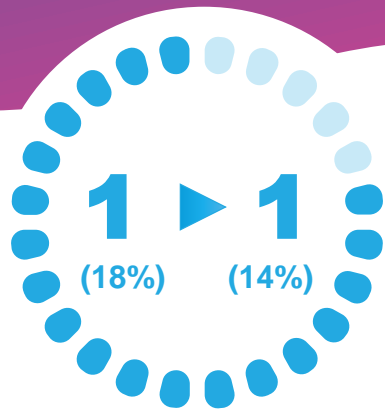


Jeannette Cotilla
Account Ambassador

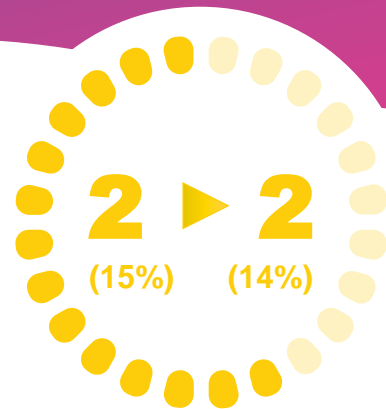


La Evolución de los Recursos Humanos

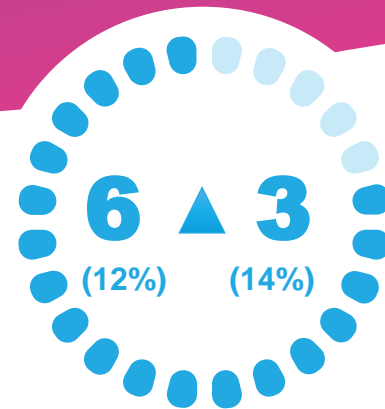
Hacia dónde se dirigen las tendencias actuales y cómo abordarlas



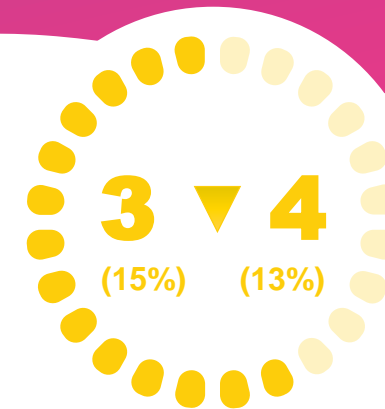
Trabajo Híbrido
Equilibrar /Estandarizar
Flexibilidad
Rediseñar



Aprendizaje y Movilidad
Desarrollar Gerentes
Mejorar Opp
Igualdad



Tecnologías Inteligentes
Pautas
Comunicar Próposito



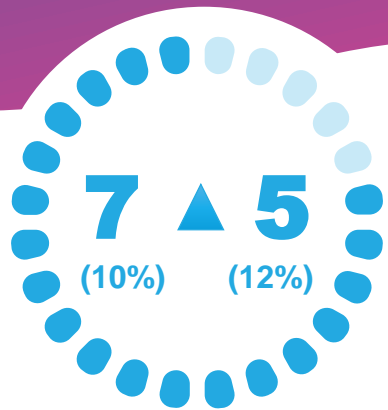
DEI
Realidad DEI
Informar Publicamente

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



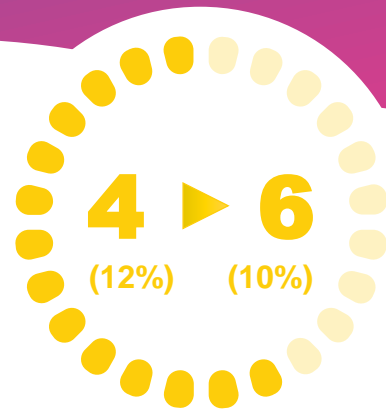
La Evolución de los Recursos Humanos

Hacia dónde se dirigen las tendencias actuales y cómo abordarlas



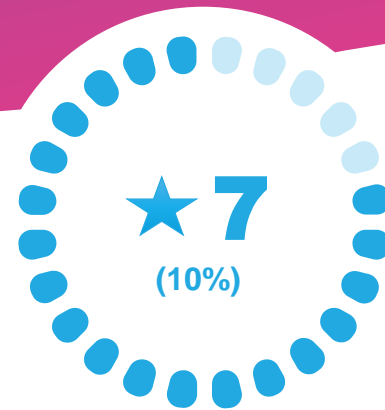
Experiencia del Empleado

Planes a largo plazo
Reúnir Información
Fomentar Interacciones



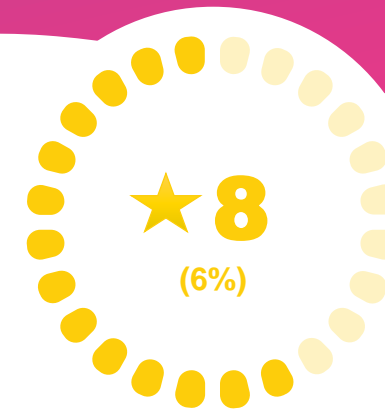
Bienestar

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

Ánimo 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

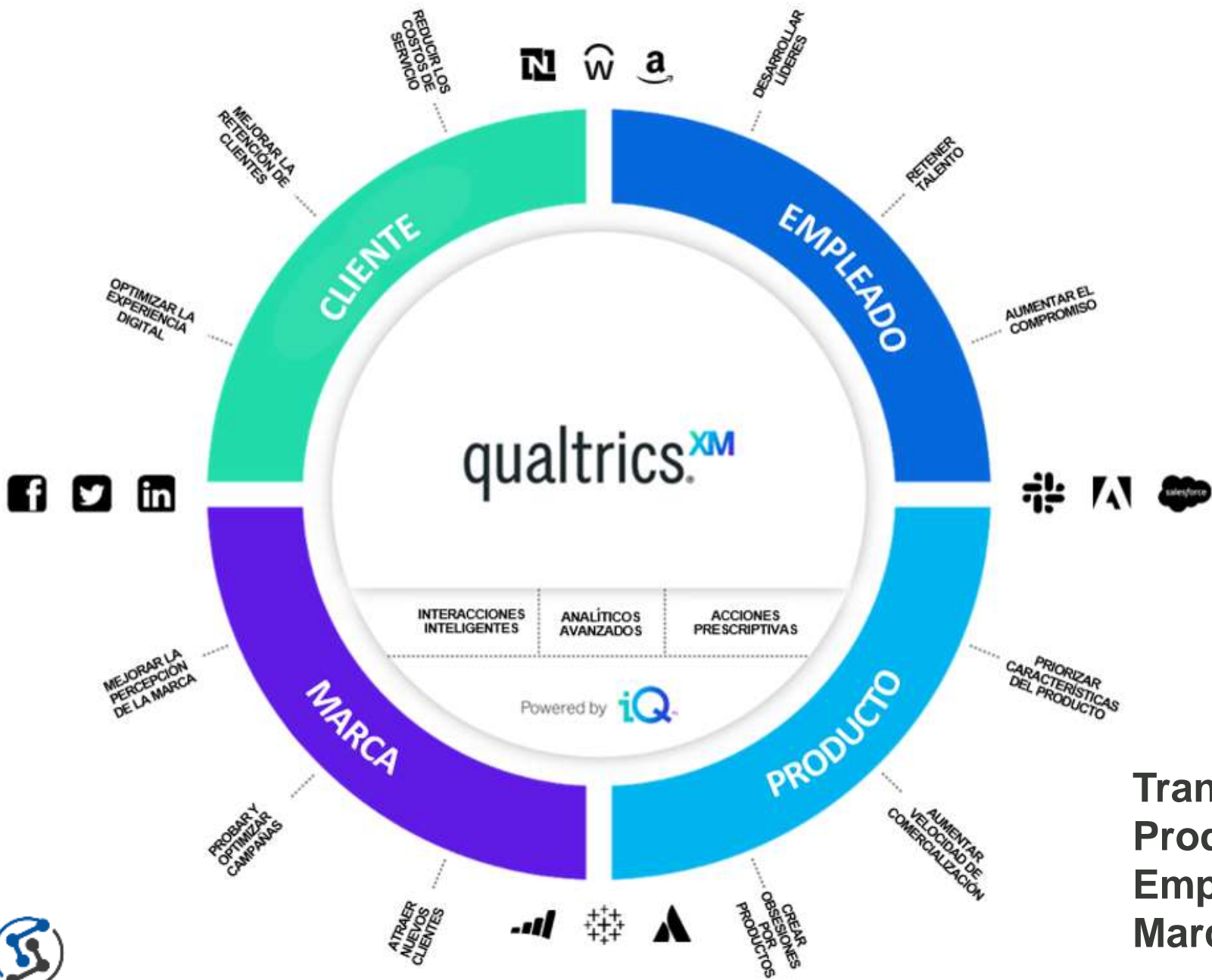
Datos financieros

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

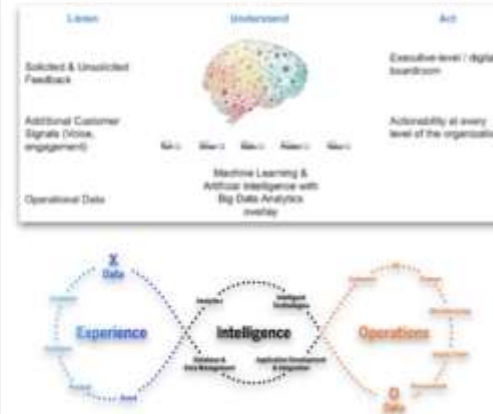
Gestión de Experiencia Total



Correlacionar la experiencia en todos los journeys



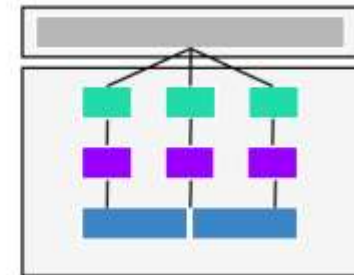
Tener un Sistema de Acción



Desarrollar un centro de excelencia XM

Modelo de XM centralizado

XM como un servicio compartido a lo largo de las unidades de negocio



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

Servicio – Agilidad

agilidad@sybven.com

Servicio – Soporte

soporte@sybven.com

Servicio – Capacitación

capacitacion@sybven.com

Innovación Social Corporativa

isc@sybven.com

Mercadeo

comunicaciones@sybven.com

Talento Humano

talento.cultura@sybven.com

Servicio – Consultoría

ventas@sybven.com



Corporación
Sybven



@csybven



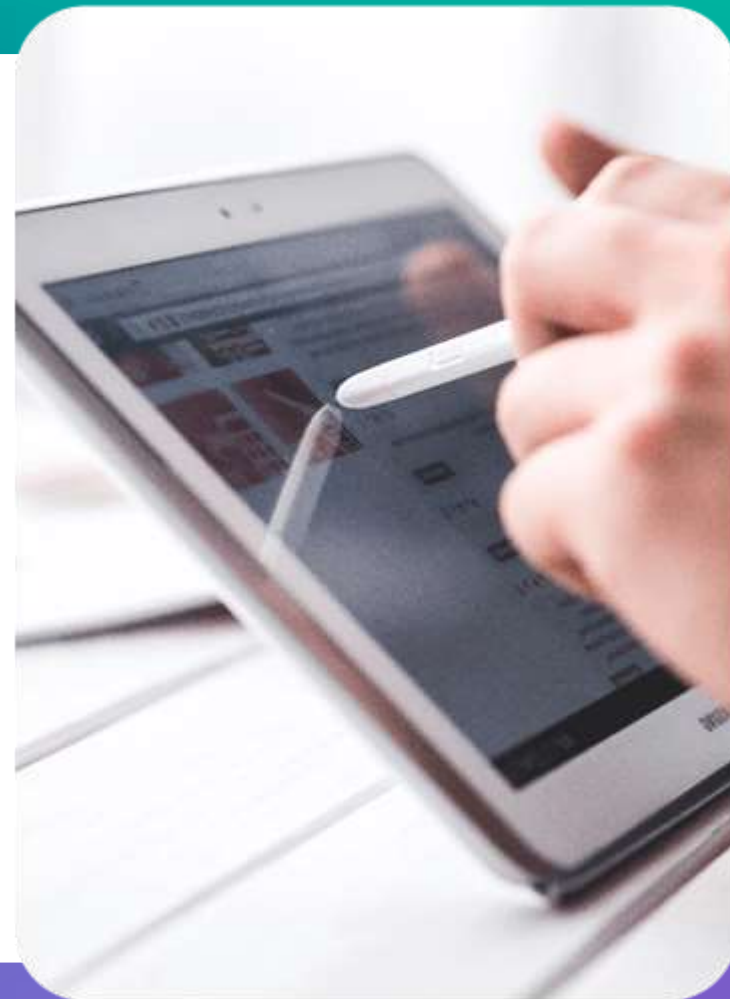
csybven



csybven



Sybven





sybven.com

#SybvenSAPInovationDay