

LOS 10 PRINCIPALES

objetivos de negocio para pequeñas y medianas empresas
y cómo alcanzarlos



Como todas las empresas, las pequeñas y medianas empresas se enfrentan a nuevos desafíos y oportunidades a medida que se esfuerzan por hacer crecer su negocio en la moderna economía digital.

Su empresa puede sacar provecho de los beneficios de su tamaño, tales como poder innovar rápidamente con mayor agilidad y menos burocracia, mientras se prepara para ampliarse y expandirse a nuevos mercados con procesos, información estratégica y tecnología eficientes. El objetivo es lograr todo eso sin perder ninguno de los aspectos que hicieron grande a su empresa.

Siga leyendo para conocer las 10 principales prioridades de negocio que comparten las pequeñas y medianas empresas* y recomendaciones de cómo alcanzarlas.

*Fuente de la lista de las 10 principales prioridades: "The Next Steps in Digital Transformation: How Small and Midsize Companies Are Applying Technology to Meet Key Business Goals," documento informativo de IDC, enero de 2017, patrocinado por SAP y basado en una encuesta de IDC a 3.904 profesionales de negocio en empresas con entre 10 y 999 empleados en 13 países distintos.

Las 10 principales prioridades de negocio

- 1** Adquirir nuevos clientes
- 2** Mejorar el crecimiento de los ingresos
- 3** Mejorar la eficiencia y la productividad
- 4** Reducir costos
- 5** Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad
- 6** Fomentar la innovación
- 7** Promover la fidelidad del cliente
- 8** Mejorar el flujo de efectivo
- 9** Mejorar la retención y el desarrollo del personal
- 10** Optimizar la ventaja competitiva

1**Adquirir nuevos clientes****2**

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Adquirir nuevos clientes



Aprovechar la información estratégica de varias fuentes, incluyendo transacciones on-line y off-line, actividades de marketing, interacciones de servicio, redes sociales e incluso datos de dispositivos basados en tecnología de internet de las cosas (IoT) para tener una visión completa de su cliente.



Comprometerse con sus clientes donde y como ellos prefieran –on-line u off-line, móviles, redes sociales o chat – y brindar experiencias consistentes en todos los puntos de contacto.



Brindar experiencias diferenciadas y contextualizadas, ya sea que le esté vendiendo a consumidores u organizaciones.



Adoptar nuevas tecnologías tales como el aprendizaje automático y la IoT para obtener inteligencia y eficiencia en sus procesos de adquisición de clientes.

“ SAP Business One® nos ayudó a integrar todos nuestros procesos de negocio en una única plataforma, permitiéndonos analizar los datos con mayor rapidez y desde diferentes ángulos. Esto nos permite responder a la demanda del cliente mucho más rápido y con mucha más precisión de lo que éramos capaces en el pasado”.

Benjamin Sippl, CFO, Mugele Group

Adoptar SAP® Hybris® Commerce ayudó a DocMorris N.V. a obtener estos beneficios:

10% de crecimiento mediante una tienda receptiva on-line

3 veces más más alta tasa de conversión en la tienda on-line

1

Adquirir nuevos clientes

2**Mejorar el crecimiento de los ingresos****3**

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Mejorar el crecimiento de los ingresos



Obtener información estratégica de clientes utilizando analíticas para brindar oportunidades relevantes de venta cruzada (cross-selling) y venta ascendente (up-selling).



Reducir el riesgo y costo relacionados con el abordaje de nuevas oportunidades de mercado sacando ventaja de una tecnología en la nube que pueda escalar rápidamente con sus necesidades de negocio.



Cerrar acuerdos más rápido sacando ventaja de tecnología de colaboración tal como video conferencias y plataformas de colaboración social.

Con las soluciones SAP Hybris® Commerce Cloud, Annie Selke logró:

94% de aumento en los ingresos on-line por marca mayorista

82% de aumento en los ingresos on-line por marca minorista

“ Como miembro de [SAP] Ariba® Discovery Advantage Plus, somos capaces de ver y ofrecer eficientemente un número ilimitado de nuevas oportunidades que de otro modo antes hubiésemos perdido, y podemos hacer crecer notablemente nuestra empresa con el uso de esta solución de comercio electrónico”.

– Julia Moore, Business Development, Eco Construction and Maintenance Management LLC

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3**Aumentar la eficiencia y la productividad****4**

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Aumentar la eficiencia y la productividad



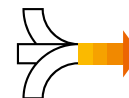
Reducir el tiempo destinado a la administración con flujos de trabajo automatizados que aprovechan tecnología basada en Internet de las cosas y machine learning.



Acceder a la información que se necesita, rápida y fácilmente, con soluciones basadas en computación in-memory que brindan actualizaciones de datos en tiempo real, para poder tomar decisiones más rápido. Optimizar la toma de decisiones con informes en tiempo real en formatos aptos para usted, tales como tableros de gestión.



Simplificar tareas y optimizar procesos utilizando tecnología de aplicaciones con las mejores prácticas de negocio de su tipo incorporadas.



Monitorear sus indicadores clave de rendimiento en todas las áreas funcionales de su empresa en tiempo real para hacer un seguimiento del avance e identificar las oportunidades de mejora.

Con la solución SAP Analytics Cloud, CubeServ AG logró:

50 veces más mayor rapidez en la generación de tableros

10 veces a **100** veces mayor rapidez en carga, integración y análisis de datos.

Con SAP Jam™ Collaboration, el tiempo promedio requerido para cerrar un acuerdo disminuyó en un **9%**, recortando unas **10 horas** a cada acuerdo de los reunidos por un equipo.

Fuente: "The Total Economic Impact"™ of SAP Jam Collaboration, un estudio por encargo de julio de 2016 dirigido por Forrester Consulting en nombre de SAP.

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Reducir costos



Practicar el abastecimiento estratégico para reducir costos asociados con encontrar y calificar proveedores utilizando herramientas de colaboración avanzadas y redes de comercio empresariales.



Utilizar a los miembros de su equipo eficientemente y **reducir gastos generales de la fuerza laboral** mediante una programación efectiva y haciendo coincidir sus recursos disponibles con sus necesidades.



Mejorar su cadena de suministro con visibilidad sobre cada paso del proceso haciendo un seguimiento de las demandas de los clientes, la utilización de los activos y los niveles de inventario.



Reducir el costo de propiedad de TI al adquirir software integrado –tal como soluciones en suite más que soluciones puntuales– para tener menos que gestionar.

15%

de reducción de costos operativos para Vectus Industries cuando la empresa implementó la solución SAP S/4HANA® Enterprise Management.

SAP Analytics (antes llamado SAP BusinessObjects™ Analytics) llevó a costos **60%** más bajos relacionados con procesos de negocio y tareas o procedimiento repetitivos en un período de 3 años.

Fuente: "The Total Economic Impact of SAP BusinessObjects Analytics", un estudio por encargo de octubre de 2016 dirigido por Forrester Consulting en nombre de SAP.

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Permitir el crecimiento **mientras mantiene una alta calidad**



Elaborar una hoja de ruta (roadmap) de tecnología para dar soporte al crecimiento de su empresa y ayudarlo a lograr sus objetivos de transformación digital, dándole una ventaja competitiva respecto a empresas que no son tan innovadoras.



Analizar su rendimiento en tiempo real, compare resultados reales con un pronóstico e identifique proactivamente las áreas a mejorar.



Simplificar procesos integrando el software en todas las áreas: compras, finanzas, contabilidad y en la tienda.



Al expandirse internacionalmente, **elegir tecnología de proveedores que entiendan requerimientos globales** tales como la legislación impositiva y que brinden soluciones que lo ayuden mantener el cumplimiento.

“ Con la introducción de SAP Business One, hemos logrado una mejora del 64% en la eficiencia empresarial. Hemos establecido un sistema para dar soporte al crecimiento de Seojin Chemical estandarizando la información y gestionando los cambios. Hemos completado toda la preparación para entrar al mercado mundial”.

– In-Kyu Song, Senior Consultant, Seojin Chemical Co. Ltd.

Adoptar pronto la solución SAP Business ByDesign® ayudó a Living Proof a prepararse para un crecimiento sin dolor:

300% de crecimiento de los ingresos

230% de aumento en la línea de productos

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6**Nutrir la innovación****7**

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Nutrir la innovación



Aprovechar las analíticas para un feedback rápido sobre lo que está funcionando y lo que no está funcionando para garantizar que sus innovaciones avancen en una dirección positiva.



Facilitar el aporte proveniente de toda la empresa y de todas las fronteras geográficas, con interesados tanto internos como externos, tales como clientes y socios de negocio. Utilice una serie de herramientas y plataformas de colaboración para ayudar a las personas a compartir conocimiento e ideas.



Monitorear más de cerca el desarrollo de nuevos mercados, incluyendo lo que están haciendo sus competidores, para estar al tanto de nuevas oportunidades.

“ SAP Business ByDesign multiplica las capacidades de nuestros equipos de finanzas y de proyectos mientras que mejora la eficiencia de procesos e informes críticos. Reduciendo el tiempo destinado a la administración, podemos concentrarnos más en actividades científicas que permitan avanzar en el desarrollo de vacunas que salvan vidas”.

– Dr. Odile Leroy, director ejecutivo, European Vaccine Initiative

“ Con SAP Cloud Platform, somos capaces de darle vida a internet de las cosas. Nuestros robots y sensores marcan una diferencia en la vida de las personas y, de hecho, en cambiar el mundo. Eso me enorgullece”.

– Robin Kearon, SVP Channels & Alliances, Kore.ai

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7**Promover la fidelidad del cliente****8**

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Promover la fidelidad del cliente



Escuchar a sus clientes. Monitorear las conversaciones en redes sociales y hacer que sea fácil que las personas se contacten con usted por problemas o feedback.



Utilizar sus programas de fidelidad para capturar más información estratégica sobre las preferencias de sus clientes a fin de que pueda ofrecer promociones relevantes y valiosas.



Hacer que la experiencia posventa del cliente se sienta personal brindando a los equipos de servicio una visión integral de los detalles y las interacciones previas del cliente.

Con las soluciones de business intelligence de SAP BusinessObjects™, P.N. Gadgil & Sons logró

90% de satisfacción del cliente

“ Las soluciones SAP Hybris nos permiten utilizar el historial de compra de nuestros clientes, y el software SAP Predictive Analytics nos guía para realizar las sugerencias de productos correctas que se ajusten a sus perfiles. Utilizamos estas aplicaciones para gestionar los programas de puntos que brindamos en nuestros outlets para fomentar la fidelidad del cliente”.

– Tohru Yami, presidente, Snow Peak

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8**Mejorar el flujo de efectivo****9**

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Mejorar el flujo de efectivo



Ganar visibilidad sobre sus operaciones para poder proyectar con mayor precisión las reservas de efectivo requeridas.



Monitorear los procesos de “entrada y salida de efectivo” a medida que ocurren para poder gestionar más ajustadamente el flujo de efectivo.



Gestionar cuidadosamente las cuentas por cobrar estableciendo un objetivo de período medio de cobro, desarrollando políticas claras para los créditos al cliente y haciendo un seguimiento oportuno de los morosos.



Utilizar información estratégica para gestionar eficientemente su personal, cadena de suministro y operaciones de producción, reduciendo el inventario y los requerimiento de recursos.

Con SAP S/4HANA, Convergent IS logró:

48% de reducción en el período medio de cobro

12% de mejora en el cumplimiento regulatorio de la gestión de gastos de proveedores

“ El fútbol es un negocio puramente impulsado por el flujo de efectivo. Algunas veces, incluso cuando estoy en la cancha tengo las finanzas en mi cabeza Con SAP Business ByDesign, puedo enfocarme en el juego”.

– Mario Hamm, director de Finanzas, FC Nürnberg e.V.

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Mejorar la retención y el desarrollo del personal



Combinar la gestión de talento y la colaboración no solo para transformar la experiencia del recién contratado y ayudar a los empleados a mejorar rápidamente, sino también para acelerar el desarrollo del empleado y el progreso de su carrera.



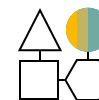
Comprometer a los empleados y motivarlos a alcanzar su mejor rendimiento mediante un diálogo continuo con los gerentes y capacitación y feedback permanentes.



Brindar trayectorias de carrera claras y convincentes para comprometer a los empleados y cultivar el talento, con el soporte de oportunidades de capacitación integradas.



Fomentar una cultura de capacitación aumentando la colaboración el intercambio de información entre empleados, gerentes y expertos.



Cultivar el talento y desarrollar programas de liderazgo que estén totalmente integrados con la planificación de sucesión.

“ Al permitirnos hacer un seguimiento de los empleados en todas las etapas de su carrera en BCLC y seguir su desarrollo, SAP SuccessFactors® HCM Suite nos brinda las herramientas para mejorar nuestro índice de sucesión”.

– Wayne Porterfield, director de Gestión de Talento, British Columbia Lottery Corporation

Con las soluciones SAP SuccessFactors, truesign logró:

70% de reducción del esfuerzo necesario para realizar evaluaciones de desempeño

3 veces más más velocidad en la definición del objetivo y la alineación de la ejecución

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10**Optimizar la ventaja competitiva**

Optimizar la ventaja competitiva



Responder más rápido a un mercado cambiante utilizando analíticas para hacer el seguimiento de información crítica sobre competidores, precios y descuentos.



Mejorar la experiencia del cliente con un enfoque colaborativo con el soporte del intercambio de información en todas las redes de negocio digitales.



Mantener un control estricto de los costos utilizando analíticas en tiempo real para optimizar los procesos operativos.



Ser disruptivo frente a los modelos de negocio tradicionales y llevar a su empresa al siguiente nivel explotando las nuevas oportunidades ofrecidas por la transformación digital.



Estar listo para adaptarse a los cambiantes modelos de negocio y asegurarse de poder escalar sus operaciones con rapidez y flexibilidad para cumplir con nuevos requisitos a medida que su empresa crece.

“Las soluciones SAP SuccessFactors ponen a la mano los mejores datos que hemos tenido sobre talento. Optimizó los procesos de planificación de la sucesión y de contratación para ayudarnos a atraer y retener al talento y competir de manera mucho más eficiente”.

– Shawn Richardson, director de RR. HH. y Desarrollo Organizacional y Capacitación, TranSystems Corporation

“Somos capaces de obtener datos reales y confiables para mejorar nuestros productos de manera más científica y mejorar nuestra competitividad”.

– Guo Renyong, director de TI, Asia Cuanon Technology Shanghai Co. Ltd.

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

¿Por qué las pequeñas y medianas empresas eligen SAP?

Con el software de SAP, todas las funciones y departamentos pueden trabajar en conjunto para conectar los procesos de toda la empresa, colocar los recursos en el lugar apropiado y simplificar cómo se realiza el trabajo. Nuestras soluciones ayudan a las empresas en crecimiento como la suya a mantenerse enfocadas tanto en obtener nuevos clientes como en conservar los que ya tienen. Y podemos equipar a los empleados para que tomen decisiones fundamentadas en el momento, de manera que usted pueda hacer un seguimiento del rendimiento del negocio, superar a los competidores y mantener avanzando a su negocio.

Usted estará listo para enfrentar los desafíos y las oportunidades que se avecinan –porque SAP nunca le quedará chico, sin importar a dónde lo lleve su negocio.



Gestione su negocio

Conecte a todas las personas y procesos –desde los informes de finanzas y gastos hasta compras e inventario– a un motor integrado que permite escalar eficientemente, controlar costos, gestionar el cumplimiento y ayudar a su equipo a tomar las rápidas decisiones necesarias para operar su negocio a su manera.



Comprometa a sus clientes

Enfoque a toda la organización en la creación de experiencias de cliente significativas –dando a los empleados el contexto que necesitan para adaptar cada interacción del cliente para que coincida con las necesidades del cliente.



Empodere a su gente

Dé a los empleados, gerentes y a todo su departamento de RR. HH. las herramientas para que hagan crecer eficientemente a sus equipos y a sus propias carreras –para que usted pueda contratar y retener a la fuerza laboral que necesita para llevar a su negocio adonde usted quiere que vaya.



Mejore su toma de decisiones

Ponga en manos de todo su equipo la información estratégica que impulsa las decisiones –para que puedan ver lo que está pasando hoy, anticipar el futuro y llevar a cabo acciones inteligentes en el momento para mantener a su negocio en el camino al éxito.

1

Adquirir nuevos clientes

2

Mejorar el crecimiento de los ingresos

3

Aumentar la eficiencia y la productividad

4

Reducir costos

5

Permitir el crecimiento mientras se mantiene una alta calidad

6

Nutrir la innovación

7

Promover la fidelidad del cliente

8

Mejorar el flujo de efectivo

9

Mejorar la retención y el desarrollo del personal

10

Optimizar la ventaja competitiva

Próximos pasos

Para explorar el portafolio de soluciones SAP para pequeñas y medianas empresas, por favor visite www.sap.com/latinamerica/trends/sme-business-software.html o pruebe la [herramienta de búsqueda de soluciones de SAP](#), que ofrece recomendaciones de soluciones y recursos basadas en las necesidades de su empresa.

Sepa más sobre algunos de los clientes que se mencionan en este libro electrónico:

- [The Annie Selke Companies/Fresh American LLC](#)
- [European Vaccine Initiative](#)
- [Snow Peak](#)
- [TranSystems Corporation](#)
- [Vectus Industries Limited](#)

Utilice [el buscador de partners de SAP](#) para obtener ayuda en la transformación de su negocio. En SAP confiamos en nuestra red mundial de canales de más de 16.000 partners para hacer a nuestras soluciones más relevantes y alcanzables para empresas exactamente como la suya.

O contacte a su representante de SAP.

50457esCO (17/12)

© 2017 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 <http://www.sap.com/corporate/en/legal/copyright.html> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.