

# “Creemos adecuado transmitir al mercado una visión de nuestros socios que refleje de forma fiel su conocimiento en el porfolio de soluciones de SAP”

## ■ En los últimos meses SAP está llevando a cabo una nueva estructura de socios en España. ¿Cuáles son las razones que le han llevado a este cambio?

La evolución en la oferta de soluciones de SAP al mercado ha provocado que nos replanteemos el reconocimiento que debemos dar a nuestros socios. Nosotros esperamos de nuestros socios las capacidades y el conocimiento necesario para llevar a cabo proyectos de calidad en nuestros clientes. Por otra parte, nuestros socios esperan de nuestra compañía un reconocimiento acorde a dichas capacidades y conocimientos. Con estas ideas en mente, hemos realizado el ejercicio de preguntarnos qué esperaba el cliente-usuario de nuestras soluciones detrás del reconocimiento de partner de SAP. Entre otros, nuestros clientes buscan principalmente en esta relación criterios de selección y garantías de calidad en los servicios. Por todas estas razones, a mediados del año 2002 empezamos a analizar diferentes criterios e indicadores que nos permitieran transmitir al mercado una visión más acertada de la relación entre SAP y sus socios en el ámbito de los servicios de implantación.

## ■ ¿Este modelo corresponde a un cambio en la estrategia de alianzas de SAP en España o corresponde a una iniciativa global?

El modelo que se implanta en SAP España es fruto de directrices globales conocidas internamente como Partner Value Net y que responden a la necesidad que ha surgido en la corporación de alinear las capacidades de cada uno de nuestros socios con nuestra oferta de soluciones. Por poner algún ejemplo, en países centroeuropeos ya existían desde el

año 2002 figuras de socios especialistas en soluciones. En España hemos adecuado estas directrices a las condiciones de mercado en las que desarrollamos nuestra actividad, definiendo criterios de conocimiento y experiencia acordes a nuestro país.

## ■ ¿Qué tipo de categorías son las que actualmente tienen establecidas con sus socios? ¿Qué significa cada una de ellas?

Del modelo genérico de socio de servicios de implantación (ligado a la oferta basada en SAP R/3) hemos pasado a categorizar a nuestros socios según su nivel de conocimientos y/o experiencia en diferentes soluciones en tres categorías: los socios aliados de servicios (Alliance Service partners), los socios de servicios (Service partners) y los socios especialistas en alguna de nuestras soluciones (Special Expertise partners). Estas tres categorías se diferencian por la cobertura de conocimiento y las referencias en nuestras soluciones. Los primeros tienen una cobertura mínima de once de nuestras soluciones, los segundos una cobertura mínima de cuatro soluciones y los terceros una cobertura mínima de una solución. Esta categorización no tiene que ver, en absoluto, con una diferenciación en la calidad de los servicios que ofrecen, si no simplemente en las capacidades y conocimientos alrededor de nuestro catálogo de soluciones. Cuando nuestros clientes visitan esta categorización en nuestra web ([www-sap.com/spain/partners](http://www-sap.com/spain/partners)) les aconsejamos que lean la matriz en los dos sentidos, horizontal y vertical, para tener una mejor visión de nuestra red de socios en España. Dicho de otro modo pueden encontrar aquellas compañías con conocimiento en mySAP CRM o, si lo desean para un



José María Sabadell  
 Director de Alianzas y Procesos de  
 SAP España

---

**“El programa de certificaciones de partners es para nosotros un elemento básico y necesario para medir el nivel de conocimiento de las personas involucradas en proyectos y servicios con SAP”**

---

proyecto de múltiple alcance, encontrar aquellas compañías que disponen de conocimiento de nuestro ERP, de mySAP SRM y de una solución sectorial.

■ **En algunos casos los acuerdos con algunas de estas compañías se establecen hace más de diez años. ¿Cómo han recibido sus socios esta nueva estrategia?**

Nuestros socios han recibido esta nueva categorización expectantes y con optimismo ya que una de sus principales preocupaciones es la diferenciación de su oferta de servicios. Creemos que esta categorización refleja más fielmente la posición y las capacidades de cada uno de nuestros socios y, en nuestras conversaciones con ellos, hemos realizado un ejercicio de análisis de dónde están y a dónde desean llegar. Quizás, una de las máximas ventajas de esta clasificación será su dinamismo, que permitirá actualizar los niveles de conocimiento y cobertura de cada uno de nuestros socios incluso trimestralmente. Naturalmente, en esta dinámica los

movimientos pueden ser tanto para alcanzar una mayor cobertura de soluciones, así como para focalizarse en un número más reducido.

■ **Los partners actualmente están clasificados en una matriz que SAP ha decidido publicar en su web, dependiendo del conocimiento que tienen en las soluciones de SAP y en los servicios que ofrecen. ¿Cuál es el objetivo de publicar de una forma tan transparente esta clasificación?**

Cuando empezamos a analizar el nuevo modelo nos preocupó mucho el cómo deberían leerlo y entenderlo nuestros clientes. Un cliente que debe seleccionar a un socio de implantación para un proyecto espera del fabricante de la solución algún tipo de indicación sobre cuál puede ser el más adecuado para el mismo. Por lo tanto, creímos adecuado transmitir al mercado una visión de nuestros socios que reflejara de forma muy fiel sus conocimientos: por ejemplo, la disponibilidad de personal formado y certificado en las últimas versiones de la solución. Ésta es la

LISTADO Y CLASIFICACIÓN DE PARTNERS DE SERVICIOS DE SAP ESPAÑA 20-junio-2003	Cross Solutions							NetWeaver	Industry Solutions								
	mySAP R/3	mySAP FI	mySAP HR	mySAP CRM	mySAP SRM	mySAP SCM	mySAP PLM	BI Ent. Portal Technology	IS/Utilities	IS/Healthcare	IS/Public Sector	IS/Telco y Media	IS/Mills	IS/Beverage	IS/Retail	IS/Automotive	Solución Textil
<b>mySAP Service Alliance Partner</b>																	
IBM BCS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X
ACCENTURE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
BEARINGPOINT	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X			X		
<b>mySAP Service Partner</b>																	
CAP GEMINI ERNST & YOUNG	X	X	X	X	X	X		X	X		X						
CSC	X	X	X	X	X	X	X	X									
DMR CONSULTING	X	X	X	X	X			X	X			X					
GEDAS IBERIA	X				X	X	X		X		X	X			X		
INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS	X	X	X					X		X	X				X		X
IBERDROLA INGENIERÍA Y CONSULTORÍA	X		X	X	X	X	X		X								
DELOITTE CONSULTING	X	X			X	X			X						X		
K CONSULTING	X			X				X		X	X				X		
SAPIMSA	X		X	X	X				X		X						
HEWLETT PACKARD	X			X	X		X	X									
SCHLUMBERGERSEMA	X		X			X	X		X								
T-SYSTEMS	X		X		X					X	X						
GETRONICS	X		X	X						X							
IBERMÁTICA	X		X						X		X						
INDRA	X			X	X	X											
OFFILOG	X		X	X						X							
PLAUT IBÉRICA	X			X											X		X
SIEMENS SBS	X		X	X			X										
<b>mySAP Special Expertise Partner</b>																	
SOLUZIONA	X		X								X						
ATOS ODS ORIGIN	X								X								
REALTECH				X				X									
ARINSO			X														
SADIEL					X												

forma pública de nuestra categorización. Sin embargo, nuestras mediciones no acaban ahí. A través de la encuesta de satisfacción de nuestros clientes extraemos una puntuación de cada uno de ellos que nos permite también calibrar las áreas de mejora y, de esta forma poder mostrar una clasificación lo más fidedigna posible.

■ **¿Qué criterios debe seguir una empresa que quiera ser socia de SAP? ¿Tiene previsto ampliar sus alianzas en nuestro mercado?**

Una empresa de servicios que desee ser socia de SAP para la implantación de sus soluciones debe: 1) analizar sus capacidades para mantener recursos actualizados en las últimas tecnologías que SAP ofrece al mercado, 2) decidir en qué soluciones de nuestro catálogo desea centrar sus esfuerzos y, 3) obtener referencias de calidad en implantaciones de las mismas. Para nosotros es importante conocer y medir estos criterios, ya que entendemos que la relación de nuestros socios con nuestros clientes no debe ser puntual, sino continua en el tiempo, y ofrecer elevados niveles de servicio y calidad a la largo de todo el ciclo de vida de la solución.

■ **En los últimos tiempos, SAP está reforzando el programa de certificaciones de partners, ¿por qué?**

El programa de certificaciones de partners es para nosotros un elemento básico y necesario para medir el nivel de conocimiento de las personas involucradas en proyectos y servicios con SAP. La certificación es, en definitiva, un examen sobre los conocimientos básicos en una versión concreta de una solución. Por estas razones, lo consideramos una exigencia mínima de nuestros clientes a nuestros socios y hemos creado una campaña en la que ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de contrastar con SAP las certificaciones disponibles en sus equipos de proyecto. Naturalmente, para mejorar las garantías de éxito del proyecto los clientes deberán añadir a este criterio la experiencia, la metodología y las referencias semejantes de nuestros socios de servicios de implantación.

■ **Como máximo responsable de las alianzas de SAP España, ¿qué elementos cree que debe valorar un cliente antes de contratar los servicios de una empresa de consultoría?**

Entre los múltiples criterios que una compañía puede analizar, destacaría los concernientes a un conocimiento amplio del entorno de negocio, metodología de gestión de proyectos y servicios, experiencia demostrable en la solución tecnológica, garantías de calidad y entrega y, por supuesto, el coste o esfuerzo financiero necesario para alcanzar los objetivos. Sin embargo, dentro de estos elementos de valoración es vital ponderar la importancia de aquellos que inciden directamente en el resultado final y que, de alguna forma, definen el nivel de profesionalidad de la compañía de servicios (conocimiento, metodología y garantías)

■ **En los últimos años, SAP ha reforzado considerablemente su área de consultoría con el objetivo de estar presente a lo largo del ciclo de vida del producto en proyectos estratégicos. ¿Con qué objetivo? ¿Compite con sus partners?**

Una de las carencias en el enfoque de SAP al mercado ha sido el alejarse de sus clientes durante las fases de proyecto y uso de nuestras soluciones. Nuestro esfuerzo estaba focalizado en crear las mejores soluciones de gestión, promocionarlas en el mercado y proveer de un soporte y mantenimiento remotos excelentes. Sin embargo, se demostró, con múltiples ejemplos que SAP debe disponer de capacidad para acompañar a sus clientes en el proceso de implantación y puesta en productivo de las soluciones. Esta estrategia se plasma en reforzar nuestros departamentos de consultoría y soporte de forma que puedan ofrecer una mayor oferta de servicios presenciales a nuestros clientes. Este enfoque ha sido completamente nuevo en la relación con nuestros socios y algunos de ellos pueden haber considerado este posicionamiento como una actitud de competencia. Sin embargo, nada más lejos de la realidad ya que nuestros recursos de consultoría representan apenas un 5% del total de consultores presentes en el mercado español y no podemos, obviamente, estar presentes en todos los proyectos. Debemos focalizar nuestros recursos en aquellos proyectos críticos y novedosos donde la aportación de SAP sea clave para el éxito de los mismos.

■ **En el mercado español existen compañías de servicios que ofrecen experiencia en proyectos SAP, y que sin embargo no tienen ninguna relación con ustedes. ¿Cuál es la posición de SAP con respecto a este tipo de organizaciones?**

En este aspecto, y frente a nuestros clientes, adoptamos una posición muy abierta ya que no vetamos ninguna selección por parte de un cliente de este tipo de compañías. Ahora bien, sí advertimos seriamente de que, desde nuestro punto de vista y criterios, no pueden ofrecer las mismas garantías que nuestra red de socios. Desgraciadamente, hemos detectado a través de nuestros servicios de soporte que apuestas por compañías sin certificación de partner inciden negativamente en la calidad del proyecto produciéndose no sólo retrasos sino, incluso, la necesidad de reconfigurar y readaptar de partes o de todo el sistema desde el inicio.

