



SAP decide cambiar de narrativa para aumentar la productividad

SAP

WALLDORF, ALEMANIA

Desafiando la norma para mejorar la experiencia de los empleados

En 1972, cinco amigos decidieron confiar en lo que les decía su intuición. Su objetivo no era otro que crear un software estandarizado y actualizado en tiempo real capaz de transformar el funcionamiento de las empresas. En esos primeros tiempos compartían espacio de trabajo y ordenadores con sus clientes, en un intento de entender los obstáculos en su camino. Este primer paso fue el que sentó las bases del éxito de la compañía.

SAP inició su camino en los tiempos cuando las pantallas eran en blanco y verde, para convertirse hoy en el líder del mercado en software de aplicaciones para grandes empresas: el 77 % de todos los ingresos por transacciones en el mundo pasan por un sistema SAP. La compañía cuenta con más de 90.000 empleados repartidos por 140 países de todo el mundo. Y, mientras sigue innovando para sus clientes, hace poco decidió aplicar la filosofía de sus fundadores para transformar su propia narrativa interna acerca de la productividad de los empleados.

DE UN VISTAZO



SAP es el líder del mercado en software de aplicaciones para grandes empresas: el 77 % de todos los ingresos por transacciones en el mundo pasan por un sistema SAP.

SAP utiliza Jamf Pro para gestionar más de 24.000 Mac, 16.000 iPad, 67.000 iPhone y 230 Apple TV.

Utiliza los servicios de implantación de Apple para inscribir todos los nuevos dispositivos Apple.

Usa el SDK de certificados de Jamf para todas sus apps internas.

Pone a sus usuarios en contacto con la comunidad Mac@SAP a través de Jamf Self Service.

Migró 84.000 dispositivos iOS de su solución de MDM anterior a Jamf Pro.



RECONOCIMIENTO DE LA NECESIDAD DE IMPULSAR UN CAMBIO

Los empleados de SAP utilizan un amplio abanico de dispositivos, pero hasta 2016 no había ningún plan específico para la implantación de los Mac en la compañía. En cada Mac, el usuario tenía que configurar muchos ajustes manualmente. Pero el CIO de la época, Thomas Saueressig, decidió que había llegado el momento de potenciar realmente el programa de elección de dispositivos para los empleados para poder también garantizar una experiencia equiparable a la que tenían los trabajadores que utilizaban Windows en el apartado de configuración y funcionamiento general.

En ese momento, poco más de 10.000 empleados de SAP tenían un Mac, pero la falta de automatización les impedía disfrutar de una experiencia de usuario satisfactoria. Para acabar con estas diferencias entre los usuarios, los responsables de IT de SAP decidieron crear un equipo especializado en Mac. Su misión era equiparar las funciones disponibles en los Mac con las que tenían los usuarios de entornos Windows, pero sin sacrificar la experiencia inconfundible de los Mac. Otro cambio llegó cuando Martin Lang, vicepresidente de IT Services Enterprise Mobility en SAP, empezó a supervisar el equipo de gestión de dispositivos móviles (MDM), además de su propio equipo de desarrollo de apps.

«Antes nos dedicábamos puramente al desarrollo de apps, pero trabajábamos con Apple, Android y Blackberry. No solo nos centrábamos en las apps: teníamos un enfoque más holístico», apunta Lang. «Estaba convencido de que si el mismo equipo responsable de crear las apps internas se ocupaba también de la gestión de los dispositivos el resultado sería una experiencia mucho más integral para nuestros usuarios finales».

Pero había un problema. SAP tenía un servidor Jamf Pro solo para uso interno. Esto impedía al equipo de Lang gestionar portátiles Mac si no estaban conectados a su red interna o a través de VPN. Igualmente, en aquel momento el número de empleados de SAP que pedían usar el Mac crecía y esos nuevos usuarios esperaban más de la experiencia Mac@SAP. La solución fue ajustarse a la nueva realidad.

Una parte de la solución llegó de la mano de SAP Jam, una plataforma de comunicación segura que contaba con una comunidad de usuarios de Mac formada por 2.000 miembros dentro de SAP. Era el punto de encuentro perfecto entre la comunidad general de usuarios de Mac y los técnicos del equipo de IT de SAP. Posteriormente, flexibilizaron el acceso al servidor de Jamf Pro y permitieron conexiones desde fuera de la red de la empresa. Además, incorporaron un punto de distribución de Jamf Cloud, alojado en Amazon Web Services (AWS). Estos cambios les dieron el impulso que necesitaban para relanzar Mac@SAP.



Evaluación del coste total de propiedad

Tras escuchar el concluyente informe sobre el coste total de propiedad (TCO) presentado por IBM en Jamf Nation User Conference de 2016, SAP empezó a evaluar sus propias cifras de TCO. Lang explicaba que, si bien los empleados de SAP esperaban poder elegir qué tecnología van a usar en su lugar de trabajo, la compañía tenía que analizar el coste total de propiedad de los dispositivos para garantizar que un programa de este tipo fuese viable. Y el análisis demostró que sí lo era.

SAP reconoce que los dispositivos Apple tienen un valor residual más alto cuatro años después de su compra en comparación con dispositivos Windows utilizados solo durante tres años. También citan como fuentes importantes de ahorro las actualizaciones gratuitas del sistema operativo ofrecidas por Apple, así como el acceso a consultas técnicas ilimitadas a un precio fijo con AppleCare. Lang explica que tienen pensado usar los nuevos resultados derivados de su análisis como guía para las decisiones sobre tecnología adoptadas en SAP en el futuro. Mientras tanto, la previsión es de un importante crecimiento de la plataforma Apple.



CRECIMIENTO DE LA MANO DEL PROGRAMA DE ELECCIÓN DE DISPOSITIVOS

En estos momentos, más de 24.000 empleados de SAP usan un Mac. Lang está convencido de que esta cifra se explica por la tradición de usar equipos Windows en SAP. Sin embargo, cree que esto cambiará, ya que basta con fijarse en qué dispositivo eligen la mayoría de los empleados. «Queremos llegar a los 30.000 Mac a finales de 2020», apunta Lang, quien explica que gran parte de este crecimiento viene del programa de elección del empleado ofrecido por la compañía. Tras registrar un aumento del 31 % en el número de ordenadores Mac en SAP solo en 2018, no hay indicios de que el crecimiento en la cifra de usuarios de Mac se vaya a detener próximamente.

Aunque le gusta que cada vez más empleados elijan el Mac, Lang afirma que no es su trabajo vender Apple. Él asegura, «Mi objetivo es fomentar la productividad y eliminar los obstáculos para los empleados siempre que pueda. Lo que yo intento es demostrar la productividad de cualquier dispositivo y, a partir de allí, que cada usuario elija lo que le conviene más».

SAP utiliza Ariba para ofrecer un enorme catálogo interno de dispositivos. Navegando por una serie de pestañas, los empleados pueden consultar todas las opciones de hardware (Apple y Windows), software, productos de oficina, afiliaciones, merchandising de SAP e incluso coches de empresa. «Del universo Apple, existen todos los dispositivos que comercializa Apple, desde los más básicos hasta los de gama más alta», aclara Lang.

Y cuando los empleados encuentran el que necesitan, solo tienen que hacer clic en un botón. Tras recibir el visto bueno de su superior, los teléfonos o portátiles llegan a la oficina de la persona que los ha solicitado en unos pocos días. SAP utiliza el Programa de Inscripción de Dispositivos (DEP) de Apple —ahora integrado en Apple Business Manager—, que permite a los usuarios realizar la inscripción directamente en cuestión de minutos. Con este proceso práctico e intuitivo, los empleados pueden empezar a usar sus nuevos dispositivos nada más recibirlos.



MIGRACIÓN DE TODOS LOS DISPOSITIVOS iOS PARA JAMF PRO

Lo que ocurre con el número de portátiles Mac implantados en SAP no tiene nada que ver con el porcentaje de empleados que utiliza iOS. Actualmente, el 100 % de las tabletas utilizadas son iPad, y el 90 % de los teléfonos móviles gestionados son iPhone. Y durante la primavera de 2019, una transición en el MDM implicó interesantes cambios para los usuarios de iOS de la compañía, gracias a un cambio en el foco.

En el escenario principal de la Jamf Nation User Conference (JNUC) de 2018, Lang realizó un anuncio muy especial: «La única forma de aumentar la productividad en SAP es aumentar la productividad de las personas. Cada vez son más los empleados de SAP que eligen dispositivos Apple y, a la luz de esta situación, SAP ha decidido reorganizar sus equipos de IT para crear un equipo de Apple Center of Excellence y ha elegido Jamf porque siempre pone delante la experiencia del usuario. La combinación de Jamf Pro con el servicio Apple@SAP será garantía de una experiencia uniforme para los usuarios de Apple». El anuncio marcó el inicio de la migración de los 84.000 iPhone y iPad de SAP de su solución de MDM anterior a Jamf Pro.

En abril de 2019, los empleados recibieron un correo donde se les explicaba todo el proceso de migración. En un vídeo resumen se les decía que, con los pasos que iban a realizar, se borrarían todas las apps de SAP de su dispositivo, pero que una vez terminado el proceso todas las principales apps de SAP se reinstalarían con Jamf Self Service, la tienda de apps nativa de Jamf para todas las apps de SAP. Si los usuarios optaban por restaurar las apps más adelante, podrían recurrir a la app Apple@SAP en cualquier momento.

Si bien una parte importante de los usuarios iniciaron la migración a los pocos días de recibir el correo, un mensaje enviado más adelante por el equipo del Mac volvía a explicar los motivos por los que se había decidido confiar en Jamf Pro para la gestión de los dispositivos iOS. En el documento se detallan algunas de las principales ventajas de Jamf:



Una **experiencia más intuitiva**, más integrada y más segura



Un inicio de sesión más rápido gracias al **inicio de sesión única simplificada**



Una tienda de apps nativa **más rápida** para las apps de SAP llamada Self Service



La separación de los usos **profesionales y personales**. ¡Adiós al Apple ID!



Configuración **automática** de apps utilizadas para trabajar, como SuccessFactors, Slack, F5 VPN y muchas otras



Acceso Wi-Fi automático: adiós a los problemas de cambio de contraseña

Aproximadamente 1.000 empleados completaron la migración cada día. Fueron necesarios siete meses para la migración de los 84.000 dispositivos implantados. En cuanto a los problemas que surgieron, «hubo en torno a 10 incidencias cada día, que parece mucho», apunta Lang. «Pero estamos hablando de una migración de 1.000 dispositivos al día, por lo que en realidad es muy poco. En general, fue un proceso muy fluido».

Y en el capítulo de las reacciones de los empleados, Lang comentó: «Creo que en general la gente valora poder trabajar con un procedimiento más uniforme». Además, menciona también el práctico proceso de configuración y la facilidad de uso como factores que ayudan a entender el increíble ritmo de adopción de dispositivos Apple en SAP.

«La única forma de aumentar la productividad en SAP es aumentar la productividad de las personas. Y Jamf Self Service nos acerca a este objetivo.»

– Martin Lang, vicepresidente de IT Services Enterprise Mobility, SAP





PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS AL ALZA

El equipo de IT de SAP continúa centrando sus esfuerzos en ayudar a los empleados a trabajar con la máxima productividad en cualquier lugar, de la mano de avanzadas tecnologías móviles y en la nube. Y este camino empieza nada más inscribir su iPhone. En este momento, los usuarios tienen acceso automáticamente a una selección de prácticas apps, entre ellas Apple@SAP. Gracias a esta app, utilizada como solución de inicio de sesión único para los empleados, Jamf Pro puede certificar las apps internas de SAP, con la seguridad añadida que esta medida aporta.

Tras la configuración inicial de los dispositivos, los usuarios pueden utilizar de inmediato Jamf Self Service y acceder así, tanto a apps como a recursos internos y de terceros, como y cuando quieran. «Es una de las grandes ventajas de Jamf, el hecho de tener una tienda de apps nativa y tan rápida», asegura Lang. «Creo que lo mejor de Self Service es la función de búsqueda de apps. Así los usuarios pueden encontrar las apps que necesitan mucho más deprisa y ganar productividad estén donde estén, que es nuestro gran objetivo.»

Jamf Self Service también es la puerta de acceso a Mac@SAP, una app que pone al alcance de los empleados un amplio catálogo de recursos asociados al ecosistema Apple, como una larga lista de artículos de bases de conocimientos, una lista de opciones de hardware comercializadas y muchos otros recursos. La comunidad cuenta actualmente con más de 10.000 miembros.



UN FUTURO BRILLANTE EN EL HORIZONTE

La esencia de SAP continúa siendo innovar para romper barreras y potenciar la productividad. Una de las apps más recientes de la empresa, iOS Assist, es el ejemplo perfecto de esta vocación. Diseñada específicamente para equipos de asistencia de IT, la app recopila una selección de estadísticas clave (dispositivos por versión de iOS, modelo de dispositivo supervisado, dispositivos con Exchange, etc.) en un dispositivo iOS.

«Esta app hace un uso intensivo de la API Jamf Pro para obtener información detallada del dispositivo a partir de Jamf Pro», explica Lang. Tras acceder a la información, los administradores de IT pueden profundizar en cada estadística para obtener información más detallada. A través de Face ID o Touch ID también pueden acceder a Jamf Pro y a los controles de gestión. De este modo pueden realizar fácilmente tareas como borrar códigos de acceso o bloquear dispositivos. «Creo que cambiará la interacción de los equipos de asistencia con los empleados con problemas en sus dispositivos», reflexiona Lang. «Y así este diálogo será más fluido».

Ya sea la nueva app iOS Assist o una de las muchas otras soluciones de SAP dentro de su permanente compromiso con la innovación; el modo en que se conectan Jamf, las tecnologías Apple y sus empleados, a través de una experiencia sencilla y eficiente, está destinada a dar sus frutos, ahora y en el futuro.



www.jamf.com

© 2002-2019 Jamf, LLC. Todos los derechos reservados.

Actualizado en octubre de 2019.

Descubra cómo llegar más lejos con las tecnologías
Apple probando gratis Jamf.

Solicitar prueba