

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor. De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

Informe de Práctica Empresarial en SAP Colombia S.A.S

Eliana Marcela Rueda Gaona

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales

Directora:
Ana Saavedra
Abogada

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga
División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables
Facultad de Negocios Internacionales
2015

Agradecimientos

Para todos aquellos que han tocado mi vida con su presencia, palabras, películas, ideas, libros y música.

Para todos aquellos que día a día fortalecen mi fé de que el camino recorrido ha sido una maravillosa aventura.

Para todos aquellos que están siempre ahí, aquellos que vendrán, aquellos que no volverán y aquellos que regresarán.

Tabla de Contenido

1. Informe de Práctica Empresarial SAP Colombia S.A.S.....	12
1.1 Justificación.....	12
1.2 Objetivos	13
1.2.1 Objetivo general	13
1.2.2 Objetivos específicos.....	13
2. Perfil de la Empresa	14
2.1 Razón social de la empresa	14
2.2 Misión.....	14
2.3 Visión	14
2.4 Reseña Histórica.....	14
2.5 Portafolio de productos y servicios	15
2.5.1 Aplicaciones	15
2.5.3 Movilidad.....	16
2.5.4 Base de datos y tecnología.....	16
2.5.5 Cloud.....	17
3 Cargo y Funciones.....	18
3.1 Cargo	18
3.2 Funciones	18

4. Marco Conceptual y Normativo de la práctica empresarial	22
4.1 Marco Conceptual	22
4.1.1 Actividad comercial	22
4.1.2 Definición de Enterprise Support.....	23
4.2 Marco Normativo	24
4.2.1 Sociedad por Acciones Simplificada.....	24
4.2.2 Código de Conducta del empleado SAP Colombia S.A.S	24
5. Aportes	26
5.1 Aportes del estudiante a la empresa como valor agregado	26
5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante.....	26
6. Recomendaciones.....	27
Bibliografía.....	28
Apéndices	29

Lista de Cuadros

Cuadro 1. Funciones para el cargo Enterprise Support Advisor.....	18
---	----

Apéndices

Apéndice A: Estructura organizacional del área de servicios y soporte de SAP	29
---	----

Glosario

Cloud computing

Es un nuevo modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología a través del internet sin depender de poseer la capacidad suficiente para almacenar información.

Coaching

El coaching es una disciplina emergente que se aplica en organizaciones y personas para que mejoren sus competencias logrando alcanzar el éxito tanto en el ámbito profesional como personal.

Customer Relationship Management (CRM)

Software informático para la administración de la relación con los clientes.

Enterprise Support Report

Este reporte proporciona un estatus general de los sistemas de los clientes y del ciclo de vida de sus aplicaciones. Los datos que muestra el reporte están basados en información disponible en la aplicación SAP Solution Manager de los clientes y de los sistemas internos de soporte de SAP, los cuales son de gran ayuda para identificar oportunidades de optimización y posibles riesgos que puedan tener impacto en la operación.

Onboarding

Proceso en el que las nuevas personas que ingresan a una compañía se ajustan a los aspectos sociales y de funcionamiento de su trabajo de una manera rápida aprendiendo las actitudes, conocimiento, habilidades y comportamientos requeridos para ejecutar su rol.

SAP Connect

Herramienta de SAP que permite la interacción con clientes y personas dentro de la organización a través de video, voz y datos.

SAP Enterprise Support Academy

Es una plataforma con diferentes servicios educativos que les permite a los clientes adquirir conocimientos y habilidades necesarias para maximizar el beneficio del contrato básico de soporte de SAP: Enterprise Support.

SAP Solution Manager

Aplicación de SAP que ayuda a implementar y manejar las diferentes soluciones SAP. Incluye variedad de herramientas que cubren el ciclo de vida de las aplicaciones.

Service Level Agreement

Acuerdo de nivel de servicio que hace parte del contrato de soporte Enterprise Support, aplicado en la creación de incidentes de prioridades alta y muy alta.

Soluciones SAP

Es un portafolio de productos, en este caso llamados soluciones de software pre configuradas para todo tipo de industrias, empresas grandes, pequeñas y medianas.

Success Map Learning

Herramienta de software de SAP que usa la metodología creada por SAP para la adquisición de conocimiento necesario para la continuidad del negocio de la compañía y de sus clientes.

Resumen

Con sede en Walldorf, Alemania, con oficinas en más de 130 países, SAP AG es el líder mundial de software empresarial y servicios relacionados con el software.

Fundada en 1994, SAP Latinoamérica y el Caribe (LAC) es hoy la compañía más importante en enterprise mobile software, soluciones analíticas y aplicaciones; la más grande en soluciones cloud y es la empresa de bases de datos de más rápido crecimiento. Con sede central en Miami, Estados Unidos, tiene presencia en todos los países de la región. SAP cuenta con más de 15.000 clientes en América Latina y el Caribe y más de 282 mil clientes a nivel global permitiendo a las empresas de todos los tamaños y de cualquier sector de industria ser más competitivas y rentables, hacer más eficientes sus procesos, potenciar el resultado de sus negocios y reducir costos a través de la innovación tecnológica.

Dentro de SAP se encuentran diferentes organizaciones cada una con objetivos específicos alineados con la misión y visión de la compañía. Active Global Support (AGS) dentro de SAP es la organización encargada de entregar el soporte que los clientes a nivel global requieren. Con más de 40 años de experiencia SAP AGS asegura la continuidad del negocio de los clientes, guía a los clientes en el mejoramiento de los procesos de negocio reduciendo el costo total de operaciones y acelerando la innovación.

Esta práctica empresarial es desarrollada dentro en SAP Active Global Support la cual iniciando el 2015 se integró con la organización SAP Services encargada de proveer los consultores expertos según las necesidades de los clientes. Esta nueva organización dentro de SAP tiene el nombre de Global Service and Support (GSS).

Introducción

El propósito de la práctica empresarial es complementar la formación académica obtenida durante los 10 semestres cursados en la facultad de Negocios Internacionales, con un conjunto de actividades de formación integral en SAP Colombia S.A.S haciendo parte de un equipo de trabajo que dispone de herramientas de onboarding, coaching y transferencia de conocimiento que generan valor tanto para la empresa como para el practicante.

El informe es un resumen ordenado de las actividades asignadas para el desempeño del cargo como Enterprise Support Advisor en el área de Global Service and Support de SAP para la región del norte de Latinoamérica.

1. Informe de Práctica Empresarial SAP Colombia S.A.S

1.1 Justificación

La necesidad de adaptarse al rápido avance de la tecnología, los cambios generados en la sociedades los últimos años gracias a las redes sociales y al fácil acceso al conocimiento a través de la internet fue un motivo para buscar la manera de hacer parte de una compañía del sector de tecnologías de la información que tiene como visión hacer que el mundo funcione mejor.

Los retos continuos para satisfacer las necesidades de los clientes hacen que las actividades diarias realizadas en esta práctica empresarial sean totalmente apasionantes y enriquecedoras de manera personal y profesional.

El desafío para los profesionales del futuro es alinear sus metas, sueños personales, talentos y conocimiento con las necesidades del mercado laboral, de esta manera empresas como SAP con un equipo de trabajo excelente seguirán invirtiendo en oportunidades de crecimiento para estudiantes con gran potencial de las diferentes universidades del país.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Administrar el uso del contrato de mantenimiento SAP Enterprise Support de los clientes que adquieren productos de SAP, mediante la promoción y entrega de las diferentes de servicios, herramientas y metodologías ofrecidas adquiriendo un compromiso en la satisfacción de las necesidades del cliente.

1.2.2 Objetivos específicos.

1. Establecer relaciones de calidad con el cliente en la ejecución de los planes de acción que generen valor al contrato de Enterprise Support.
2. Colaborar con el departamento de Tecnologías de la información y diferentes unidades de negocio del cliente actuando como punto central de soporte por parte de SAP.
3. Generar valor mediante el posicionamiento de estrategias de innovación en los negocios del cliente establecidas por el equipo de Global Service and Support.
4. Contribuir en las campañas de SAP Enterprise Support
5. Manejar los requerimientos de los clientes de forma puntual y eficaz.
6. Proveer soporte remoto mediante el seguimiento y escalamiento de situaciones críticas para el cliente que se presenten con sus soluciones SAP.
7. Empoderar a los clientes en usar el contenido educaciones que contiene la oferta de soporte a través de SAP Enterprise Support Academy.

2. Perfil de la Empresa

2.1 Razón social de la empresa

SAP Colombia S.A.S.

Ubicación.

Edificio Tierra Firme Carrera 9na # 115-06, piso 24, oficina 2404

Bogotá – Colombia

Teléfono

(571) 6003000

Página Web

www.sap.com/colombia

Representante legal

Martha Rocío Hernández Cárdenas

2.2 Misión

Ayudar a que cada cliente tenga negocios con el mejor funcionamiento mediante la entrega de innovación tecnológica que dirija los desafíos de hoy y del mañana sin interrumpir sus operaciones diarias.

2.3 Visión

Ayudar a que el mundo funcione mejor y mejorar la vida de las personas.

2.4 Reseña Histórica

En 1972, cinco empresarios tenían una visión para un potencial de negocio de la tecnología. Con un cliente y un puñado de empleados, SAP se embarcó en un camino de no sólo transformar el mundo de la tecnología de la información, sino también para siempre alterar la forma de hacer negocios.

Ahora 42 años y 253.500 clientes más fuertes, estamos empezando. Sobre la base de un historial de innovación y una visión probada como verdadera a través de cada economía y tecnología, ahora más que nunca, SAP está alimentado por el espíritu pionero que inspiró a sus

fundadores para transformar continuamente la industria de la Tecnología. 42 años de historia de SAP de éxito se define por unos pocos temas clave:

- La creencia de que el procesamiento de datos en "tiempo real" puede ayudar a acercar a las personas a la inteligencia de negocios.
- Una dedicación a la innovación y el espíritu emprendedor que permita a SAP para impulsar continuamente lo que es técnicamente posible.
- Y un compromiso temprano con la colaboración y la co-creación de soluciones con nuestros clientes.

2.5 Portafolio de productos y servicios

Los productos de SAP Funciona bajo la plataforma SAP HANA la cual es una revolucionaria plataforma en memoria que ayuda a procesar gran cantidad de datos y a entregar información a una velocidad sin precedentes, hasta 10.000 veces más rápido. Disponible tanto en aplicaciones como en la nube, SAP HANA simplifica arquitecturas complejas y costosas. Es una plataforma abierta, adaptable y extensible. SAP HANA permite crear aplicaciones nunca imaginadas y repensar e imaginar nuevas formas de llevar adelante un negocio. Entre los productos que funcionan bajo SAP HANA tenemos:

2.5.1 Aplicaciones

Permiten manejar el negocio de cada cliente de una manera más inteligente, más rápida y simple con un conjunto de aplicaciones potenciadas por SAP HANA, entregando previsibilidad a largo plazo e innovación sin interrupciones. Las soluciones que presenta SAP en aplicaciones:

- Abastecimiento
- Finanzas
- Gestión de cadena de suministro
- Gestión de capital empresarial
- Gestión de capital humano
- Gestión de relaciones con los clientes
- Gestión financiera
- Planificación de recursos empresariales

- R&D, Ingeniería
- Sostenibilidad

2.5.2 Análisis

A través de estas herramientas se puede explorar y explotar la información, encontrar respuestas en tiempo real y tomar decisiones seguras. Aprovechar el atractivo visual, obtener herramientas de fácil manejo en su dispositivo. Las soluciones que presenta SAP en analíticos son:

- Almacenamiento de datos
- Análisis predictivo
- Aplicaciones analíticas
- Gestión del desempeño
- Inteligencia de Negocios
- Soluciones GRC

2.5.3 Movilidad

Ofrecer seguridad a través de un negocio móvil, en tiempo real, información de negocio crítica en cualquier momento, en todo lugar, para todo el mundo, en cualquier dispositivo móvil. Las soluciones que presenta SAP en movilidad son:

- Aplicaciones móviles
- Gestión de dispositivos móviles
- Plataforma de aplicaciones
- Seguridad móvil
- Servicios móvil
- Solución de comercio móvil

2.5.4 Base de datos y tecnología

Simplificar la estructura de IT y manejar innovación de gran valor explotando las fuentes de datos estructuradas y las no estructuradas también. Las soluciones que presenta SAP en Base de datos y tecnología son:

- Almacenamiento de datos
- Base de datos

- Cloud Computing
- Gestión de contenido/colaboración
- Gestión de la información
- Gestión de TI
- Integración y gestión de procesos de negocio
- In-Memory Computing (SAP HANA)
- Movilidad
- Plataforma de datos en tiempo real (RTDP)
- Seguridad y base de aplicaciones

2.5.5 Cloud

Capturar el poder de la nube mientras se integra completamente con las inversiones realizadas. Potenciar a los empleados, comprometer a sus clientes y colaborar con partners a través de redes de negocios. Las soluciones que presenta SAP en Cloud son:

- Analítica
- Aplicaciones de negocios
- Colaboración
- Plataforma
- Redes de negocio

3 Cargo y Funciones

3.1 Cargo

Enterprise Support Advisor (Asesor de Enterprise Support)

3.2 Funciones

Véase cuadro 1. Funciones para el cargo Enterprise Support Advisor

Cuadro 1. Funciones para el cargo Enterprise Support Advisor

Función	Descripción	Objetivo	Actividades/Herramientas
Atender los entrenamientos requeridos por la organización.	El área de Global Service & Support requiere que su equipo de trabajo este actualizado en todos la innovación que SAP libera para sus clientes a nivel mundial.	-Certificarse como Enterprise Support Advisor. -Mantener una rutina constante de aprendizaje. -Socializar el aprendizaje con el equipo, generar preguntas y crear estrategias para introducir innovación en los clientes de la región.	- Utilizar diariamente la herramienta Success Map Learning la cual según el rol en la organización provee los temas requeridos para su aprendizaje. - Agendar sesiones de preguntas con los demás integrantes del equipo para resolución de dudas y aclaración de temas.

Función	Descripción	Objetivo	Actividades/Herramientas
<i>Ejecutar sesiones de transferencia de conocimiento para los clientes de la región.</i>	Estas sesiones dan valor a los servicios ofrecidos dentro del contrato de soporte y puntualizan como estos contribuyen a optimizar los procesos de negocio diarios.	-Dar valor a los servicios ofrecidos dentro del contrato de soporte. -Identificar las necesidades de los clientes y asignar los servicios según corresponda.	-Generar el Enterprise Support Report que identifica los diferentes puntos de mejora en los sistemas de los clientes. -Utilizar SAP Connect para desarrollar las sesiones con los clientes de manera remota.
<i>Realizar procesos de seguimiento de las situaciones críticas de los clientes asignados.</i>	Servir como medio de escalamiento interno de las diferentes situaciones críticas de los clientes según se requieran, con los diferentes equipos de soporte global de SAP.	-Acelerar el proceso de solución de situaciones críticas de clientes describiendo en detalle el impacto de negocio que estas tienen y facilitar la comunicación entre el cliente y los expertos.	- Comunicación constante con el cliente y con los expertos de SAP. -Uso del sistema Customer Support System para estar actualizado de cualquier novedad en la resolución del problema.

Función	Descripción	Objetivo	Actividades/Herramientas
<i>Elaborar planes de servicio según las estrategias y objetivos de los clientes de Latinoamérica asignados.</i>	Una vez identificadas las necesidades de los clientes se buscan dentro de los 700 servicios que ofrece el contrato de soporte cuales son los que le agregan valor a los procesos de negocio del cliente y se procede a construir un plan de trabajo con un tiempo definido.	-Maximizar el valor del contrato de soporte para el cliente mediante la utilización de los servicios ofrecidos. -Obtener rendimientos cuantificables en los sistemas de los clientes reflejados en el mejoramiento de sus procesos de negocio.	- Uso de herramienta CRM (Customer Relationship Management). -Uso de los servicios disponibles en SAP Enterprise Support Academy.
<i>Creación de referencias e historias de éxito de los clientes de la región.</i>	Generar resultados cuantificables de los servicios ejecutados por los clientes y que estos sirvan como referencia a más clientes.	-Elaborar una frase o historia que reúna el servicio ejecutado por el cliente y el valor agregado que este género a la organización.	-Uso del Customer Quote Program como base de datos de referencias e historias de éxito de otros clientes para la construcción de nuevas. -Sesiones de evaluación y lluvia de ideas con el equipo de trabajo.

Función	Descripción	Objetivo	Actividades/Herramientas
<i>Gestionar las quejas de los clientes de la región.</i>	Las quejas oficiales de los clientes de SAP deben gestionarse a través del área de Global Complaint (Quejas Globales) en Alemania. El área de soporte local lleva un seguimiento de estas pero la respuesta es remitida directamente desde Alemania.	-Entender mejor la situación por la cual el cliente local está emitiendo una queja. -Servir como puente entre las necesidades insatisfechas del cliente y el servicio que SAP global ofrece para remediar la situación.	- Uso de herramienta CRM (Customer Relationship Management). -Constante comunicación con el equipo de Global Complaint Management para comprender mejor la situación del cliente.
<i>Participación en los diferentes eventos que promuevan el soporte de SAP.</i>	Anualmente se presentan una serie de eventos como el SAP Fórum, y el Grupo de Usuarios de SAP	-Exponer los temas de soporte que le permita a los clientes estar a la vanguardia en tecnologías de la información.	- Herramientas brindadas por el departamento global de comunicaciones. -En caso de eventos virtuales uso de herramienta SAP Connect.

Fuente: Enterprise Support Delivery Charter. SAP Corporate Portal

4. Marco Conceptual y Normativo de la práctica empresarial

4.1 Marco Conceptual

4.1.1 Actividad comercial

SAP Colombia S.A.S tiene como actividad comercial el desarrollo, comercialización, licencia y soporte técnico de programas de computación (software) para el procesamiento de datos. asimismo, podrá llevar a cabo actividades de asesoría, consultoría en las áreas antes descritas, así como actividades de entrenamiento técnico requerido para el desarrollo, la capacitación del usuario terminal, la comercialización, licencia, venta y soporte de los referidos programas de computación así como las actividades que acuerde la asamblea general de accionistas. para realizar su objeto social y practicar las actividades relacionadas a él, la sociedad podrá realizar todos los actos y celebrar todos los contratos permitidos a las sociedades anónimas de acuerdo a la ley general de sociedades, las normas pertinentes del código civil y demás normas sobre la materia. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas directa o indirectamente con el objeto mencionado, así como cualquier actividad similar, conexa o complementaria o que permita facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

En virtud de arreglos contractuales con SAP AG, quien es la única accionista de SAP Colombia S.A.S., la compañía es la única autorizada para comercializar productos y servicios del software SAP en la república de Colombia y la república del Ecuador, así como para ceder u otorgar los derechos de comercialización a terceras personas.

4.1.2 Definición de Enterprise Support

SAP Enterprise Support es la oferta de soporte básica de SAP la cual ayuda a los clientes a optimizar sus soluciones SAP y no-SAP, minimizando riesgos, acelerando su innovación y gestionando el ciclo de vida de sus aplicaciones.

SAP Enterprise Support permite mejorar y explotar con éxito los sistemas de los clientes minimizando costes y riesgos, protege la inversión a la vez que estimula la innovación, gestiona de manera integral el ciclo completo de vida de las aplicaciones, gestiona la continuidad de los procesos de negocio, aporta valor a al negocio y reduce TCO (Costo total de operación)

El soporte es mucho más que solo mantenimiento o respuesta a incidencias comunicadas por el cliente, este soporte contiene más de 700 servicios que les permite a los clientes:

a. Implementar de mejor manera

SAP Enterprise Support, ayuda a que los proyectos se vuelvan confiables brindando soporte a las implementaciones para que sean rentables y rápidas, asegurando la gestión de las operaciones de la solución completa e integrando la gestión de proyectos, gestión de pruebas y gestión de cambios con SAP Solution Manager.

b. Operar de mejor manera

SAP Enterprise Support Advisory Center es un equipo que se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, brindando una infraestructura de soporte completa para el procesamiento y resolución de problemas en los sistemas de los clientes, de esta manera los expertos de SAP están conectados con los requerimientos del cliente para atender sus situaciones críticas.

c. Innovar de mejor manera

SAP provee las herramientas para ayudar a adoptar la innovación de una manera más fácil y sin interrumpir las operaciones de negocio.

4.2 Marco Normativo

SAP Colombia SAS es una sociedad comercial constituida mediante documento privado de accionista único del 27 de Octubre de 2009 bajo el número 01337233 del libro IX en Bogotá DC.

4.2.1 Sociedad por Acciones Simplificada

La Sociedad por Acciones Simplificada, creada en la legislación colombiana por la ley 1258 de 2008, es una sociedad de capitales, de naturaleza comercial que puede constituirse mediante contrato o acto unilateral y que constará en documento privado. El documento de constitución será objeto de autenticación de manera previa a la inscripción en el registro mercantil de la Cámara de Comercio, por quienes participen en su suscripción. Dicha autenticación deberá hacerse directamente o a través de apoderado.

Cuando los activos aportados a la sociedad comprendan bienes cuya transferencia requiera escritura pública, la constitución de la sociedad deberá hacerse de igual manera e inscribirse también en los registros correspondientes. Una vez inscrita en el registro mercantil, formará una persona jurídica distinta de sus accionistas. Para efectos tributarios, se rige por las reglas aplicables a las sociedades anónimas.

Las acciones y demás valores que emita la S.A.S no podrán inscribirse en el Registro Nacional de Valores y Emisores ni negociarse en bolsa.

4.2.2 Código de Conducta del empleado SAP Colombia S.A.S

Con el paso de los años, SAP se ha hecho merecedora a una elevada reputación global como organización recta y honesta, factor que se ha constituido en piedra angular de su éxito de negocios. Una de las principales razones por las cuales se tiene un tan alto concepto de SAP radica en el hecho de que sus empleados son conscientes de valores tales como la honestidad, la integridad, la transparencia y la confiabilidad y que todas las actividades de negocios de la compañía se llevan

a cabo con un estricto sentido de responsabilidad. El comportamiento inadecuado de cualquier individuo no solo afecta a aquellos directamente involucrados, sino que igualmente atenta contra la buena reputación de SAP como compañía.

El Código de Conducta aplicable al Grupo SAP es el resultado de intensas discusiones al respecto, sostenidas por los altos directivos de SAP, con el propósito de definir las políticas de equidad requeridas en el trato con los clientes, proveedores y asociados, así como aquellas políticas necesarias para el manejo de los procesos internos de la organización. El Código de Conducta ayuda a minimizar los riesgos y le ayuda a los empleados de SAP a evitar conflictos de interés y a implementar las medidas necesarias para no cometer error alguno en tal sentido durante el ejercicio de sus labores cotidianas.

El Código de Conducta para el Grupo SAP ofrece un marco de referencia que abre el espacio suficiente para que se manejen diferencias internacionales a nivel de culturas, idiomas y sistemas legales y sociales. Todas las compañías del Grupo SAP deben adoptar su propio código de conducta, el cual debe ajustarse a los requerimientos mínimos estipulados en el Código de Conducta para el Grupo SAP. No obstante, cuando fuere apropiado dentro de un contexto local, cada código de conducta podrá contener pautas más estrictas, requerimientos de más largo alcance o instrucciones más detalladas. Debe quedar claro que tales modificaciones son aceptables, siempre y cuando no contradigan lo dispuesto en el Código de Conducta para el Grupo SAP; por consiguiente, es indispensable que cuenten con la aprobación del Comité de Coordinación para el Cumplimiento Global, antes de su promulgación.

El Código de Conducta para los empleados define los estándares de comportamiento a seguir en relación con todos los asuntos legales, de negocios o éticos que se confronten durante las tareas rutinarias de trabajo. Así mismo, el citado código funge como herramienta y guía para las actividades de cara a los clientes, proveedores y asociados; las interacciones con los competidores; y la administración de las áreas financieras y de las negociaciones de acciones de SAP. El código hace parte de las políticas globales de negocios establecidas por SAP para la ejecución de todas las actividades de la compañía, ajustándose a la forma y al espíritu de los requerimientos legales aplicables y, por ende, manteniendo un elevado estándar de ética de negocios.

5. Aportes

5.1 Aportes del estudiante a la empresa como valor agregado

- a. Consolidación de un equipo de trabajo unido, colaborativo y con buena sinergia.
- b. Retroalimentación al proceso de aprendizaje para la certificación como Enterprise Support Advisor basado en preguntas constantes y sesiones agendadas de explicación de temas importantes.
- c. Obtención de mayor conocimiento de los diferentes temas de soporte para así orientar a mayor número de clientes de la región en la ejecución de los servicios ofrecidos por SAP, el escalamiento y pronta resolución de situaciones críticas y en la adopción de innovación tecnológica sin interrumpir sus procesos de negocio.
- d. Acompañamiento en el proceso de certificación de los centros de experticia de SAP en los departamentos de tecnología de dos de los clientes de SAP más grandes de Colombia.
- e. Creación y ejecución de planes de servicio para los clientes asignados aplicando las directrices y metodologías de Customer Engagement (Compromiso con clientes) de SAP.

5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante

- a. La oportunidad de hacer parte de una empresa de tecnologías de la información sin tener previos conocimientos ni experiencia en el sector.
- b. Estar rodeada de un equipo de trabajo dispuesto a ayudar al crecimiento dentro de la organización mediante el empoderamiento intelectual y personal.
- c. Disponibilidad de herramientas educativas para certificarme exitosamente como Enterprise Support Advisor y así mostrar el valor del contrato de soporte a los clientes de la región.
- d. Constante retroalimentación en las actividades diarias.

6. Recomendaciones

Empresas como SAP Colombia S.A.S reconocen el potencial que tiene la vinculación de practicantes a sus actividades de negocio ya que durante mi periodo de práctica me fueron asignados compromisos, responsabilidades y metas como cualquier otro cargo en la compañía. De esta manera SAP empleó en mi proceso de practicante universitario todas sus herramientas de capacitación para que la adaptación a la cultura de la compañía y las actividades diarias a ser realizadas fueran lo más óptimas posibles tanto para mí como estudiante como beneficiosas y productivas para la empresa.

Como sugerencia considero que la Universidad Santo Tomás debe generar espacios para tratar temas como la creación de una excelente hoja de vida física como online en aplicaciones como LinkedIn, en proveer conocimiento de cómo llevar una entrevista de trabajo y de recalcar la importancia de actividades extracurriculares como voluntariados.

A mis compañeros estudiantes a punto de iniciar una vida profesional considero que es importante entender que debemos adaptar nuestras habilidades y conocimientos a las necesidades de las empresas ya que estas son las que proveen las ofertas laborales, pero también entender que a través de diferentes medios de información como redes sociales, páginas web de organizaciones y medios de comunicación , podemos ampliar nuestro conocimiento de la actualidad en los diferentes sectores económicos y de esta manera buscar prácticas empresariales en sectores que nos apasionen, nos permitan crecer y aprender, contribuyendo a nuestro desarrollo integral como seres humanos y como profesionales.

Bibliografía

SAP Colombia S.A.S. (2014). Actividad Comercial

[SAP Colombia S.A.S (s.f.), Recuperado de la fuente <http://www.sap.com/latinamerica>]

SAP Colombia S.A.S (2014). Productos

[SAP Colombia S.A.S (s.f.), Recuperado de la fuente <http://www.sap.com/latinamerica/pc/index.html>]

Enterprise Support. Support programs and services. (2015).

[SAP Colombia S.A.S (s.f.), Recuperado de la fuente <https://support.sap.com/home.html>]

Sociedad por Acciones Simplificada (2015).

[Tipo de sociedad SAP Colombia S.A.S S (s.f.), Recuperado de la fuente <http://www.ccc.org.co/>]

Código de conducta para los empleados del grupo SAP (2014).

[Elaborado por: Stefan Böhm, Christoph Hütten, Philipp Klarmann. Con el soporte del Área de Servicios Globales de Auditoría Interna (Manfred Wolf). Walldorf, Alemania.]

Apéndice A: Estructura organizacional del área de servicios y soporte de SAP.

