

***Frank García es el Director de SAP Business One Enablement para América Latina en H&CO Cloud, donde lidera la integración y habilitación de soluciones SAP Business One en la región. Con una trayectoria de más de 5 años en el ámbito de SAP, Frank ha desempeñado roles clave en habilitación y consultoría, destacándose como Director de SAP Business One Cloud Enablement en H&CO Cloud y Consultor de SAP Business One en Inxap SAP Gold Partner. Su experiencia previa incluye funciones en administración y presupuestos, lo que complementa su enfoque estratégico en la transformación digital. Frank se graduó en Contabilidad y Finanzas de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Cuba.***

**- Situación:** Nuestro departamento funciona con un enfoque ágil para la habilitación de usuarios SAP, lo que demanda una coordinación precisa y un proceso de trabajo estandarizado. Además, está estrechamente integrado con todas las actividades clave de la empresa. Dada la alta intensidad de los procesos, era esencial reducir y optimizar estos procedimientos, mejorar la documentación, establecer métricas de desempeño y alinear a clientes y proveedores internos. Este enfoque busca aprovechar oportunidades para mejorar la fluidez y la eficiencia en el trabajo.

**- Solución:** En colaboración con Impulsor, optimizamos nuestros procesos de trabajo y los documentamos utilizando la notación BPM 2.0, alineándonos con la norma ISO 9001:2015. Desarrollamos métricas de desempeño detalladas, incorporamos controles de calidad adicionales y pusimos en marcha un programa de capacitación interna. Este programa asegura que todos los usuarios adopten eficazmente los nuevos procedimientos, mejorando así la eficiencia y la fluidez de las operaciones.

**La colaboración con Impulsor nos permitió optimizar significativamente nuestros procesos y documentación, mejorando notablemente la eficiencia operativa. La implementación de métricas de desempeño y controles de calidad facilitó una alineación efectiva entre clientes y proveedores internos. Estamos seguros de que el éxito pleno de estos procesos se logrará una vez que los otros departamentos resuelvan sus propias brechas de desempeño.**