

¿Cómo transformar la
función de CCS/GBS en
una organización de
próxima generación?

8 de Septiembre 2022
Taller en ACESCO

CSC/GBS de la Próxima-Generación para la era digital

¿Cómo transformar la función de centro de servicios compartidos/GBS, impulsar los esfuerzos de mejora continua y aprovechar la digitalización para convertirse en una organización de próxima generación?

Únete a nosotros para una poderosa sesión donde conversaremos sobre:

- Tendencias globales actuales que dan forma a la agenda de Servicios Compartidos/GBS a nivel global
- De "Back-Office" a "One-Office": cómo ascender proactivamente en la cadena de valor para apoyar la toma de decisiones en toda la empresa, generar apoyo de los líderes del negocio y proporcionar información en toda la organización
- Navegar por el panorama de la transformación digital y el papel del análisis predictivo, la automatización inteligente y la digitalización en sus operaciones futuras
- Incorporar una cultura de servicio al cliente, innovación, resiliencia y desarrollo de personas / talentos para ofrecer excelencia en el servicio e impulsar el compromiso del cliente.
- Cómo crear un equipo de GBS que sea un socio de confianza para el negocio y lidiar con la complejidad de las cambiantes necesidades del negocio

Presentación



Esteban Carril

Latin America Managing Director
estebancarril@chazeypartners.com

- Más de 20 años implementando y optimizando centros de Servicios Compartidos en diferentes compañías multinacionales y GBS en América Latina.
- Esteban fue Director de Servicios Compartidos para América Latina en 3Com y en corporación EMC, donde fue responsable de establecer y optimizar centros de servicios compartidos multitareas en toda la región.



Chuy Michel

Vice President Intelligent Automation
chuymichel@chazeypartners.com

- Más de 20 años de experiencia en Servicios Compartidos, TI y operaciones en centros de servicios nearshore
- Mas recientemente, Chuy fue Director de Global Business Services en Herbalife, donde lideró el lanzamiento de un programa de RPA usando software Upath incluyendo la creación de un Centro de Excelencia.



- 1.0 **Presentación**
- 2.0 Tendencias globales que dan forma a la agenda de CSC/GBS
- 3.0 Automatización y digitalización
- 4.0 Alternativas y enfoques para el Futuro del Trabajo
- 5.0 Adoptando una cultura de Experiencia del Cliente y de “One Office”

End-to-End Business Services

Transformación del Negocio

-  Diseño Modelo Operativo
- Servicios Compartidos
- Global Business Services
- Centros de Excelencia

-  Gestión de Proyecto
- Optimización Procesos
- Diseño Organizacional
- Gestión del Cambio

Automatización Inteligente

Tecnología Digital & Servicios

Habilitación Tecnológica Digital



End to End RPA



Machine Learning



Habilitadores Tecnológicos



Integración Sistemas



Inteligencia Artificial



Análisis Predictivo



Software Terceros



Habilitación ERP

Business Process Outsourcing (BPO)



Finanzas & Contabilidad



Proceso Reclutamiento



Servicios Contables



Recursos Humanos

1

Quiénes Somos

Fundada en 2006, Casa Matriz en Texas, equipos localizados alrededor del mundo. Adquirida en 2022 por QX Global Group, compañía de Business Process Outsourcing (BPO)

2

Qué Hacemos

Evaluaciones & consultoría estratégica, gestión de proyecto, soporte a las implementaciones, experiencia en procesos y modelos operativos de soporte al negocio

3

Donde nos enfocamos

Finanzas, Recursos Humanos, Tecnología, Abastecimiento, Centros de Contacto, Servicios Administrativos, Operaciones Comerciales, Gestión de Datos

4

La Diferencia de Chazey

Practitioners primero, continuidad del equipo, alto retorno de la inversión, transferencia del conocimiento, participación activa del cliente en la transformación

Portafolio de Clientes

Consumo masivo y Retail	Servicios Financieros	Industrial & Electrónico	Educación	RPA/IA	
Servicios	Automotor	Construcción	Biotecnología Salud y Farmacéutica	Tecnología	Energía, Gobierno y ONG
Proceso de Negocio Outsourcing					



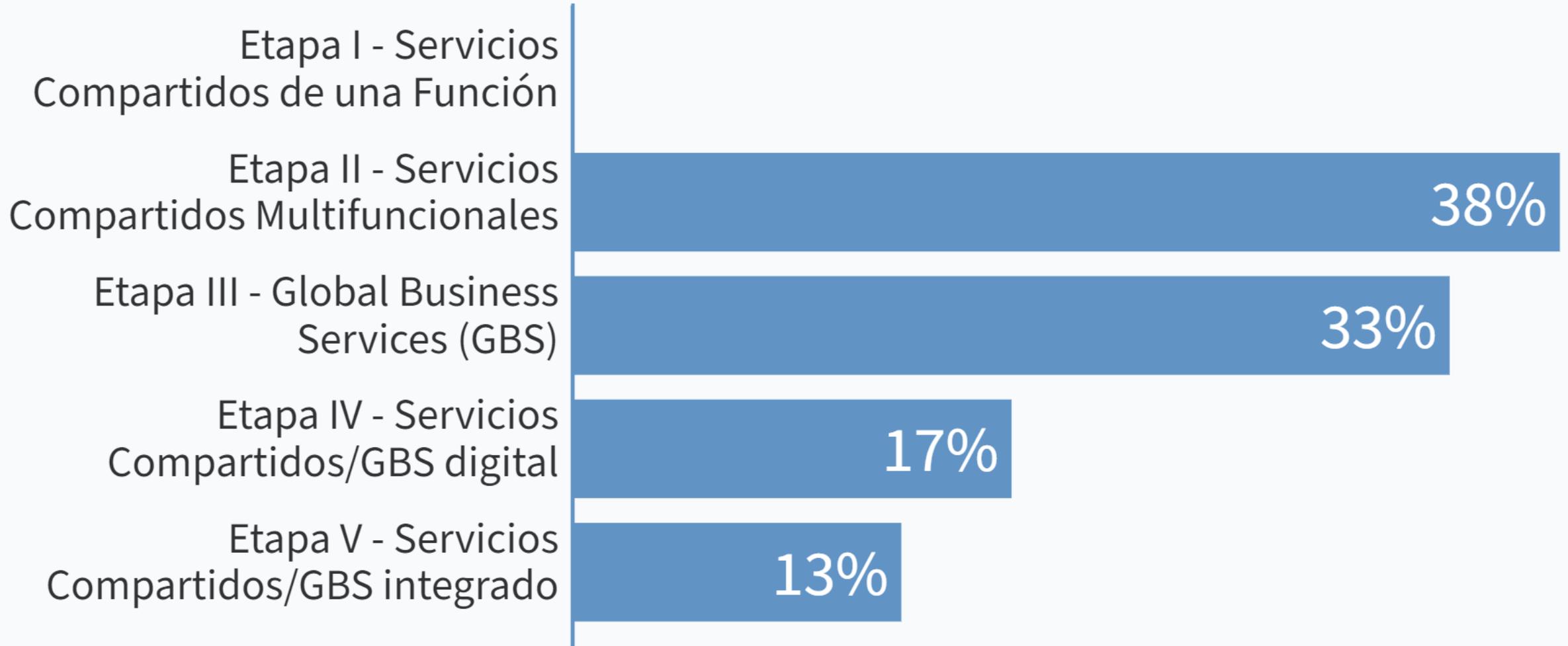
- 1.0 **Presentación**
- 2.0 **Tendencias globales que dan forma a la agenda de CSC/GBS**
- 3.0 **Automatización y digitalización**
- 4.0 **Alternativas y enfoques para el Futuro del Trabajo**
- 5.0 **Adoptando una cultura de Experiencia del Cliente y de “One Office”**

Camino Evolutivo de los CSC/GBS

Ruta Evolutiva de los CSCs en los últimos 30 años



¿En qué etapa de madurez se encuentra tu CSC/GBS?



Tendencias Globales de Servicios Compartidos y GBS

#1 Automatización & Digitalización

Nuevas tecnologías disruptivas: Robotic Process Automation (RPA), Inteligencia Artificial (IA), Automatización Inteligente, Minería de Datos, Media Social & Soluciones móviles
Low-Code automation, Citizen Developer

#2 Concepto OneOffice*

Concepto de Habilitar el OneOffice:
Conectando el front, middle y back office,
Socio de Negocio, Marco de Interacción del Cliente (MIC)

#3 Futuro del Trabajo

De roles a capacidades de trabajo
Modelo de trabajo híbrido y remoto
Una disminución/reversion del
Business Process Outsourcing (BPO) far-shoring



#4 Sostenibilidad & Resiliencia

Capacidad de reaccionar a crisis
Relanzar los planes de continuidad y resiliencia del negocio
Procesos punta a punta
Ambiental, Social y Gobierno (ESG)

#5 Próxima Generación

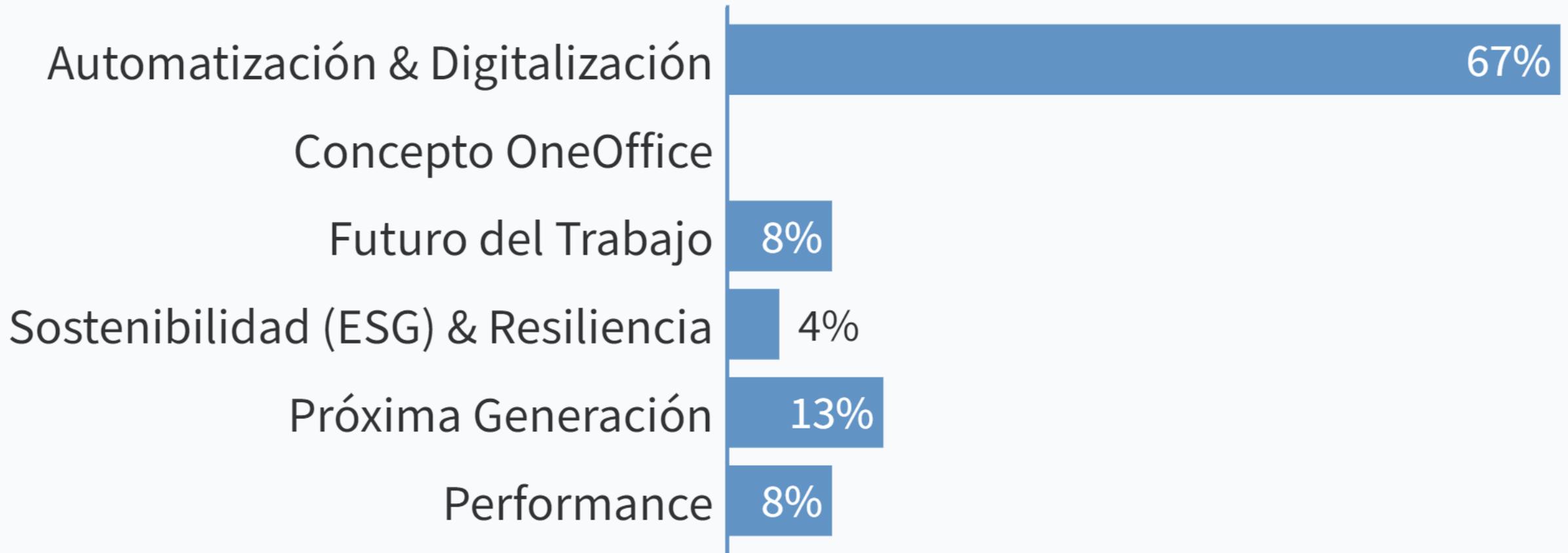
Optimización del talento, Moverse de "función a servicio", Analítica de Datos, Asesor Estratégico
Buscar el modelo de GBS

#6 Performance

Revisar el modelo operativo (Agilidad)
Datos confiables en tiempo real
Niveles de servicio de Calidad
Mejorar la experiencia al cliente

[*: HfS – OneOffice]

¿Qué tendencias globales están impactando mas en tu organización CSC/GBS?





- 1.0 Presentación
- 2.0 Tendencias globales que dan forma a la agenda de CSC/GBS
- 3.0 Automatización y digitalización**
- 4.0 Alternativas y enfoques para el Futuro del Trabajo
- 5.0 Adoptando una cultura de Experiencia del Cliente y de “One Office”

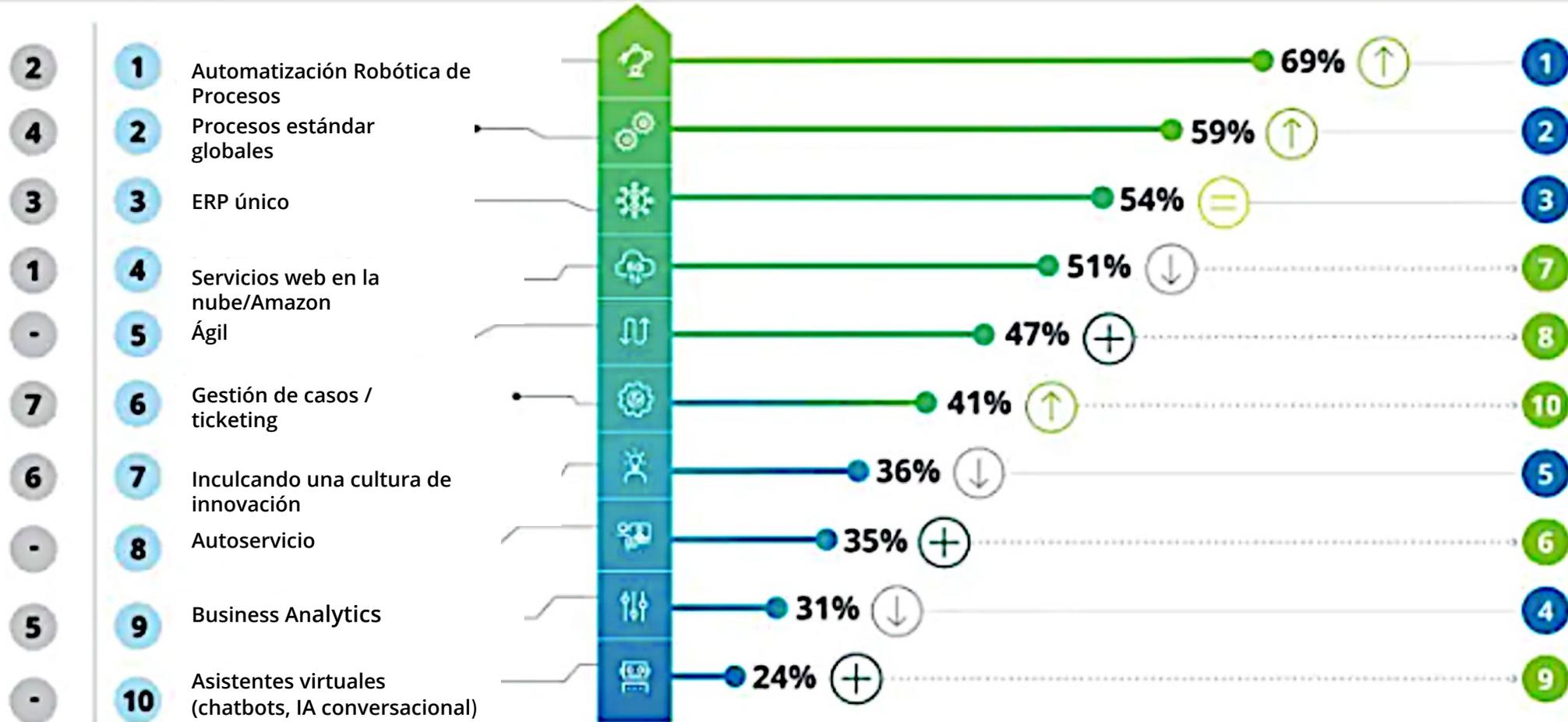
Digitalización en GBS y Servicios Compartidos

Habilitadores de soluciones empleados por organizaciones GBS

2019 ranking

2021 ranking

Focus areas over the next 1-3 years

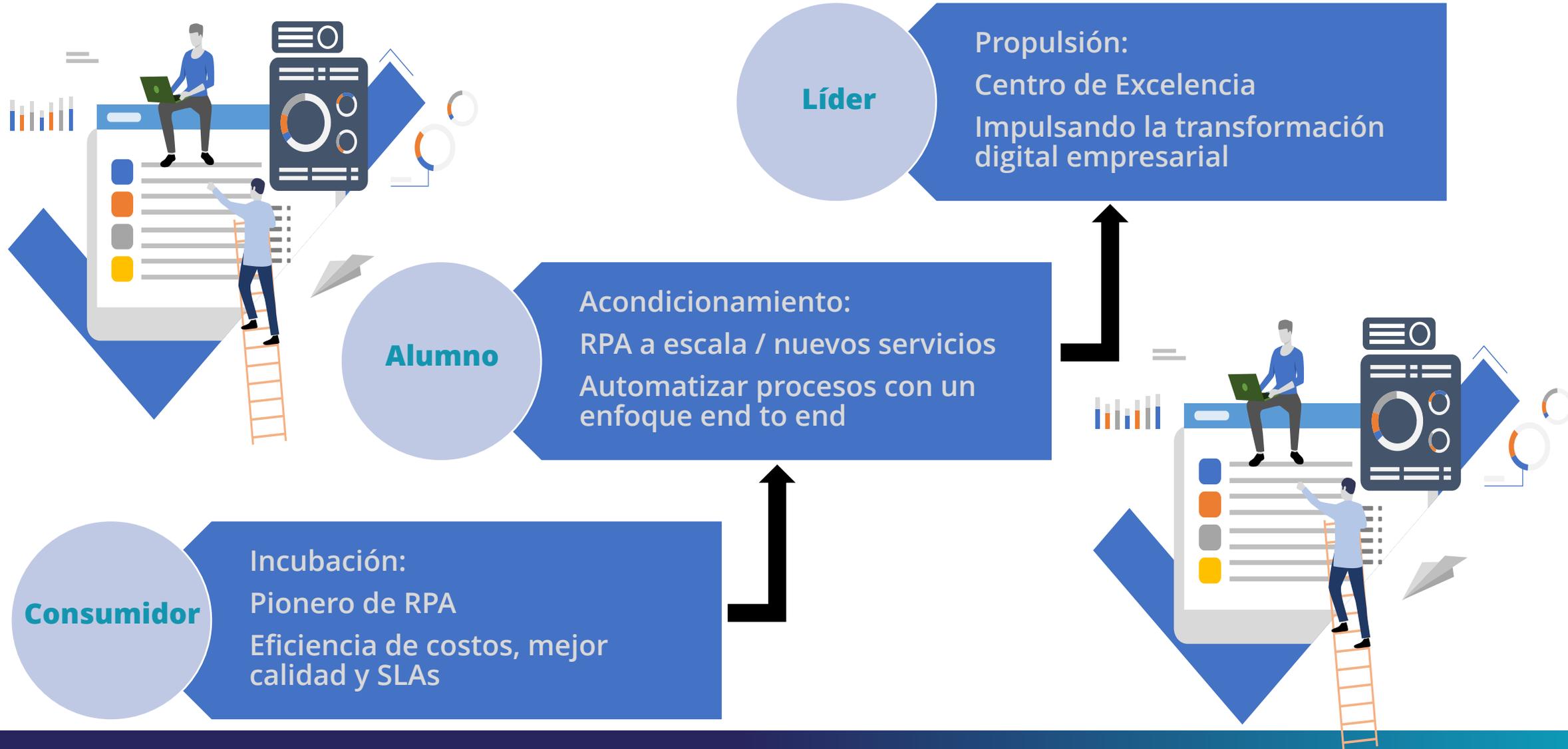


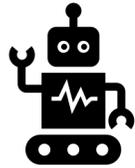
Source : Deloitte SSO Survey 2021

Tecnologías de automatización inteligente

1	Automatización asistida y workflows	<ul style="list-style-type: none">• Automatización de flujos básicos• Optimiza el proceso fragmentado y manual existente• Reducción en el procesamiento manual de bajo valor agregado por mano de obra
	Automatización desatendida	2 <ul style="list-style-type: none">• Elimina la necesidad de que un humano desencadene un proceso, utiliza Task Mining• Impulsa un aumento significativo en la orquestación, la velocidad del proceso y la reducción de costos en el back-office• Puede incluir reconocimiento óptico de caracteres básico
3	RPA Orquestrado	<ul style="list-style-type: none">• Múltiples bots, orquestados en varios silos de procesos que automatizan procesos más complejos• Los chatbots cumplen con las solicitudes con una intervención humana mínima a través de múltiples canales (autoservicio)
	Machine Learning	4 <ul style="list-style-type: none">• Un subconjunto de IA que combina robótica y análisis de datos• Las decisiones se toman en base a algoritmos a partir de patrones de datos, en lugar de la programación.• Procesamiento inteligente de documentos / OCR avanzado• Minería de tareas
5	Inteligencia Artificial (IA)	<ul style="list-style-type: none">• El objetivo de la IA es crear un sistema informático inteligente como los humanos para resolver problemas complejos• Robot cognitivo que utiliza Machine Learning o modelado estadístico para optimizar continuamente la acción• Chatbots / Procesamiento del lenguaje natural / Minería de procesos / Otros motores

GBS / Plataforma de Lanzamiento de la Automatización





ACTÚA!

- Automatización de Procesos
- Mentalidad Digital
- Brecha de Talento
- Gobierno de Datos



PLANEA!

- Hiper-automatización: BPM, IDP, Machine Learning, Inteligencia Artificial, Minería de procesos
- Desarrollo de Talento
- Roles del Futuro
- Analítica predictiva

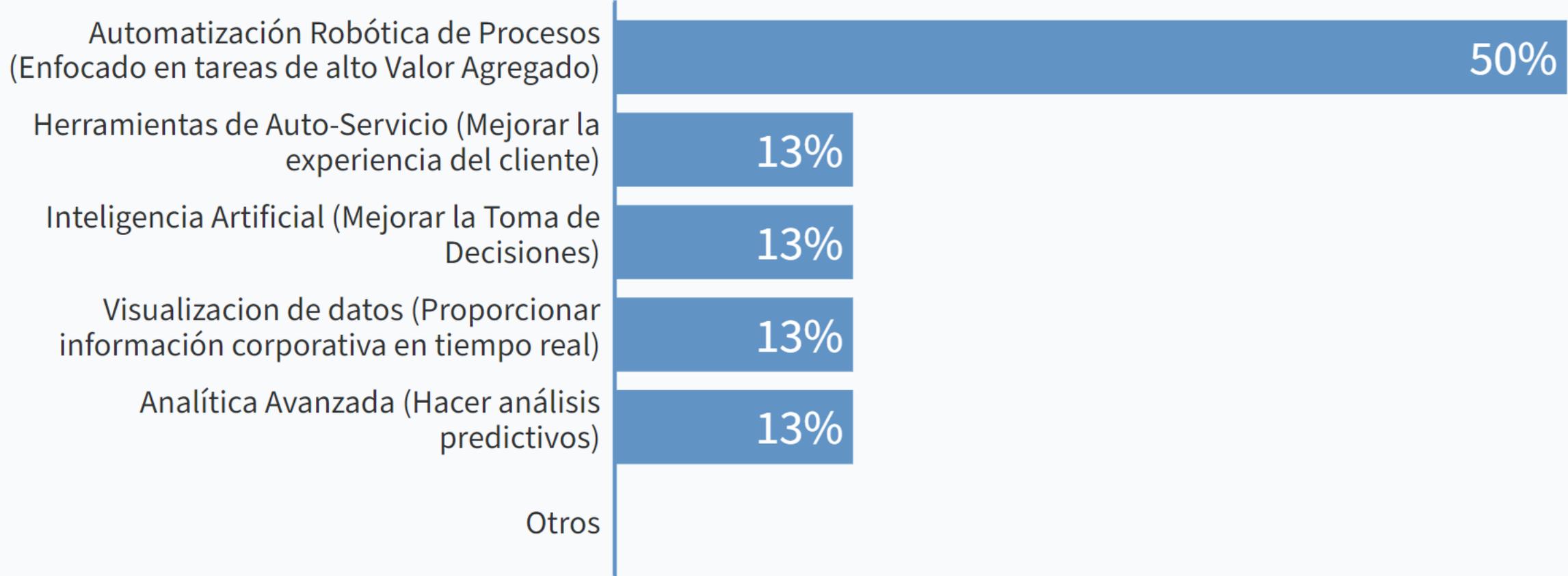


OBSERVA

- Blockchain
- Citizen Development: Asistentes digitales personales, automatizaciones para todos



¿Qué habilitantes tecnológicos utilizarás para transformar digitalmente tu CSC/GBS en los próximos uno o dos años?





- 1.0 Presentación
- 2.0 Tendencias globales que dan forma a la agenda de CSC/GBS
- 3.0 Automatización y digitalización
- 4.0 **Alternativas y enfoques para el Futuro del Trabajo**
- 5.0 Adoptando una cultura de Experiencia del Cliente y de “One Office”

Futuro del trabajo - Nuevas consideraciones



Modelo de Trabajo

¿Nos estamos adaptando a la manera de trabajar?

Trabajo Remoto

Modelo Híbrido

Virtual

Outsourcing

Digitalización

Part time/Gig workers



Fuerza de Trabajo

¿Estamos transformando la fuerza de trabajo?

Búsqueda más amplia de talento

On-boarding Virtual

Estrategia General de talentos

Liderazgo

Desempeño

Cambio Cultural



Lugar de Trabajo

¿Estamos cambiando el espacio físico?

Políticas & Cumplimiento

Seguridad del Trabajo

Seguridad de datos

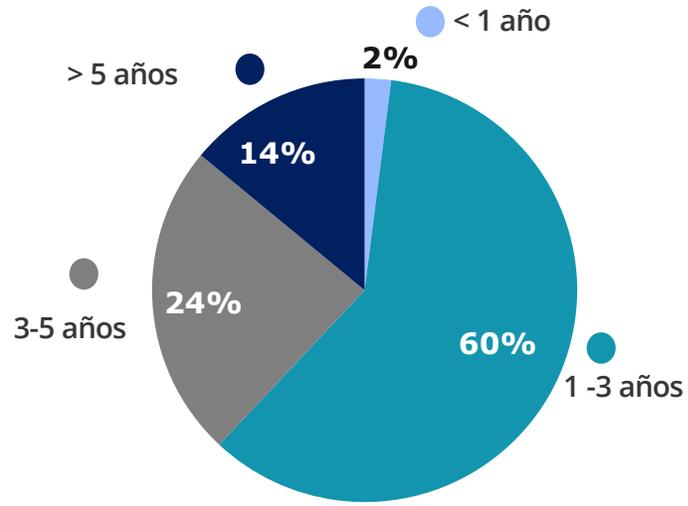
Desempeño

Coworking

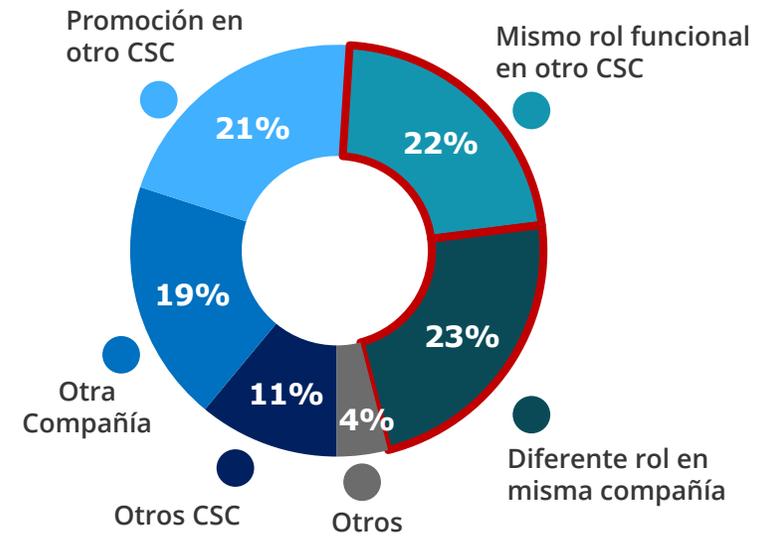
Continuidad del Negocio

Fuerza de Trabajo-¿Estamos transformando la fuerza de trabajo?

¿Cuánto tiempo se quedan?



¿A donde se van?



¿Por qué se van?



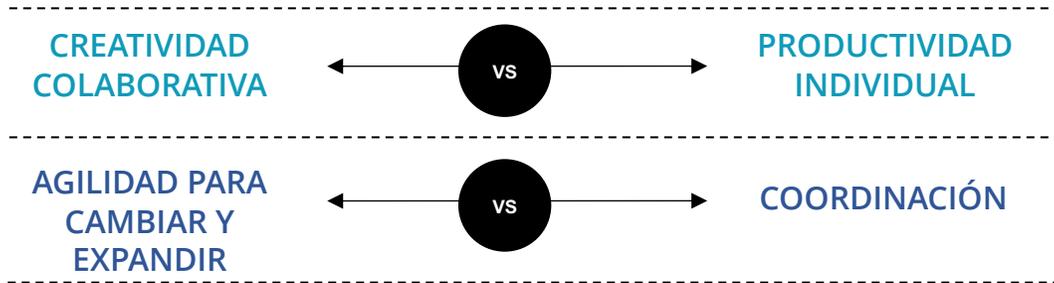
- ¿Cómo retener conocimiento?
- Menos del 20% considera un rol de carrera a largo plaza

- 45% se mantiene en la empresa
- Promovidos en otro CSC

- No es sólo por dinero
- Por tal efecto, ¿el impacto de automatización se refleja en la evolución de roles de CSC?

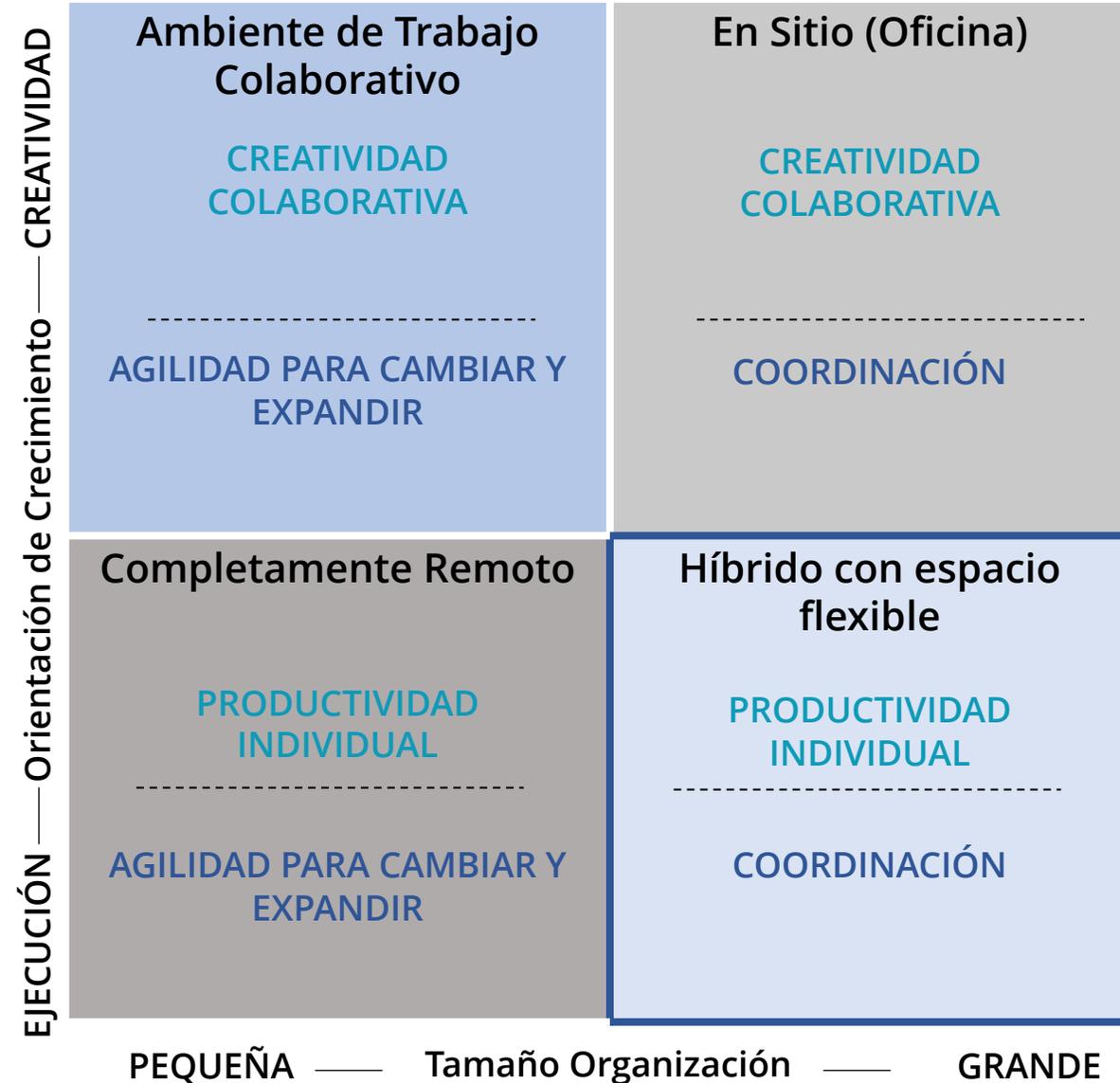
¿Cuál es el modelo de trabajo óptimo para los CSC/GBS?

Trade-offs



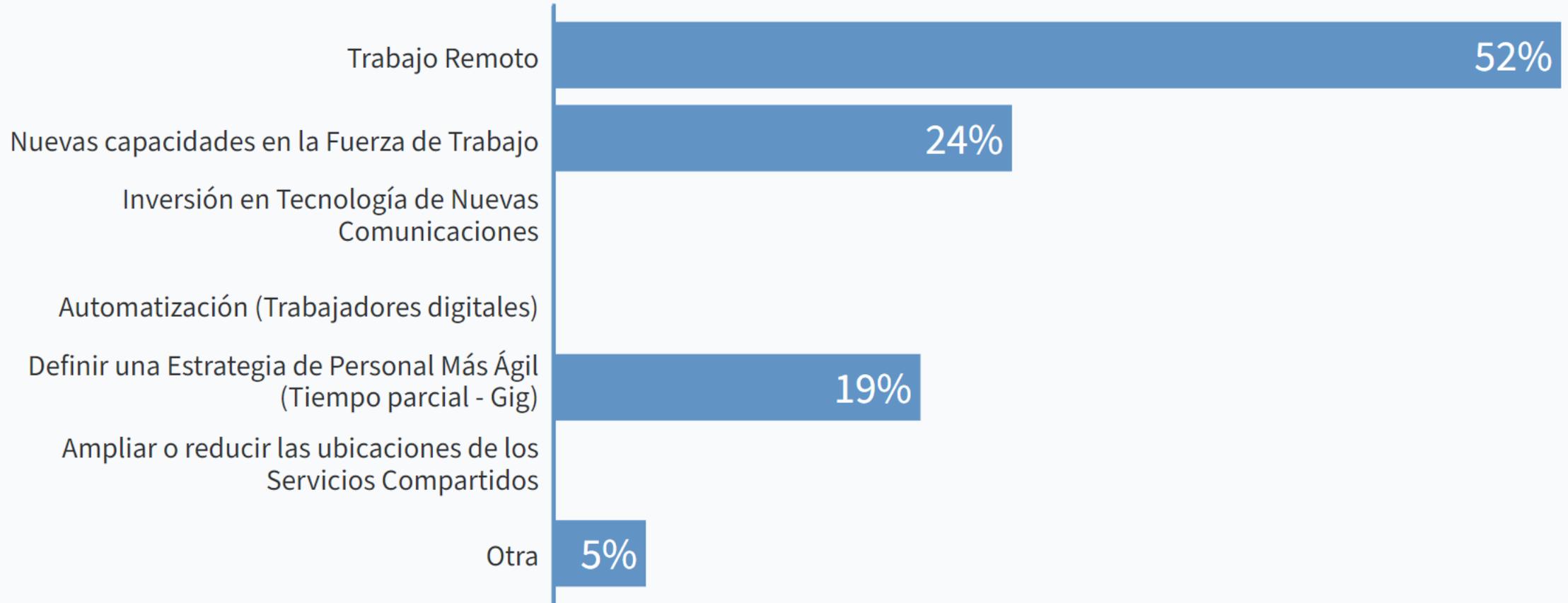
¿Cuál es tu estrategia para crecer? Creatividad vs. Ejecución

¿Cuál es el tamaño de tu organización? Pequeña vs. Grande



Source: Harvard Business Review

¿Qué estrategia de largo plazo estas priorizando para impulsar el Futuro del Trabajo?





- 1.0 Presentación
- 2.0 Tendencias globales que dan forma a la agenda de CSC/GBS
- 3.0 Automatización y digitalización
- 4.0 Alternativas y enfoques para el Futuro del Trabajo
- 5.0 **Adoptando una cultura de Experiencia del Cliente y de “One Office”**

Evolución del modelo GBS



Factores Clave de Éxito

Cliente

- Orientación al Servicio
- Forma estructurada para atender clientes
- Conocimiento de los niveles de satisfacción
- Acuerdos de Servicios (SPA)
- Realidad vs. Percepción
- Gestión de Cuentas

Procesos

- Procesos documentados
- Actividades estandarizadas, controladas, repetitivas
- Punta a Punta
- Benchmarking-interno & externo

Tecnología

- ERP Implementado
- Solución digitalización documentos
- Workflows
- Pagos automatizados
- Eliminación de sistemas satélites
- Herramientas de auto-gestión
- Tableros de gestión automáticos

Personas

- Incentivos & retención
- Ambiente de trabajo
- Liderazgo calificado, no poner en riesgo las competencias
- Trabajo en equipo

Componentes Marco de Interacción del Cliente

Gestión de cuenta

CSC a Cliente, vía reportes, Interacción, Escalamiento y Comunicación.

Gestión del contacto

CSC a Cliente
Gestionar y resolver consultas y fomentar el proceso de aprendizaje y mejoría.

Acuerdos de Asociación de Servicios

SPAs Acuerdos de 2 Vías que aclaran Responsabilidades del CSC y Cliente.

Retroalimentación del cliente

Satisfacción del cliente monitoreada formal e informalmente.

Mejora Continua

Mecanismo para identificar áreas de mejoras y desarrollo de soluciones.

Base de Datos de Control de Procesos

Documenta procesos punta a punta; resaltando actividades del CSC / Cliente.

Medición del Desempeño

KPIs detallados, Marco de métricas del CSC y del Cliente.

Reporte del Desempeño

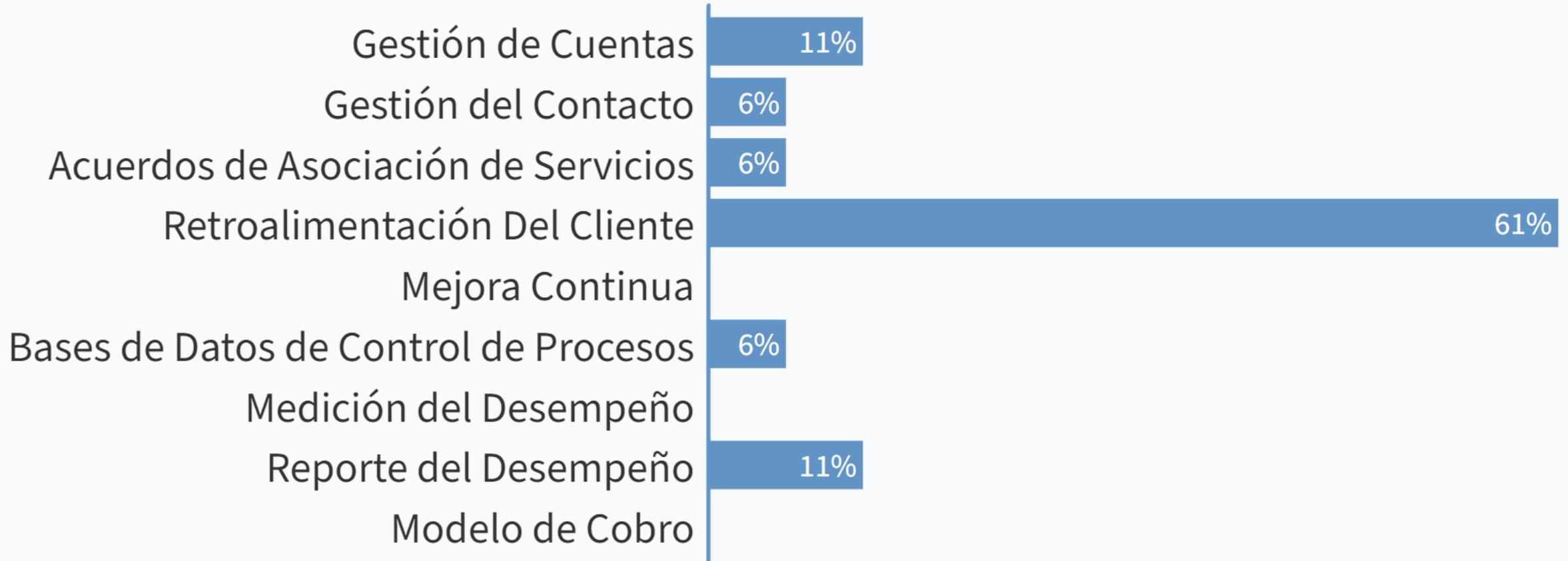
Desempeño de los procesos revisados mensualmente por CSC / Cliente.

Modelo de Cobro

Define las bases para cobrar los servicios del CSC y convertir consumidores en clientes.

Sin satisfacción del cliente, ¡no existen servicios compartidos!

¿Cuál de los 9 componentes CIF es clave para mejorar la experiencia del consumidor en tu organización?



¿Dónde empezar? Los 10 Puntos Clave de Acción ¡ACTÚA AHORA!

1 Consolidar las bases: modelo operativo sólido, MIC y BCP efectivos

6 Determinar qué tan lejos se quiere llegar adoptando acciones del Futuro del Trabajo

2 Renovar el Caso de Negocio para un CSC de Próxima Generación

7 Identificar las habilidades requeridas para el CSC de Próxima Generación

3 Acelere las capacidades digitales y de automatización

8 Desarrollar "capacidades como servicio" adoptando el concepto de OneOffice

4 Ampliación, alcance y subir en la cadena de valor

9 Definir gobierno y estándares de datos maestros, evaluar capacidades de análisis de datos: ¿dónde están las brechas?

5 Construir un Centro de Excelencia de automatización dentro de Centros de Servicios Compartidos / GBS

10 **Hacer las cosas de manera diferente, ¡Ese es el punto!**

Relevant Additional Content



Global Business Services (GBS) Benefits and Examples White Paper

By Phil Searle, CEO and Founder, Chazey Partners Global Business Services is an extension of functional Shared Services and Outsourcing Service Delivery models. It provides ...

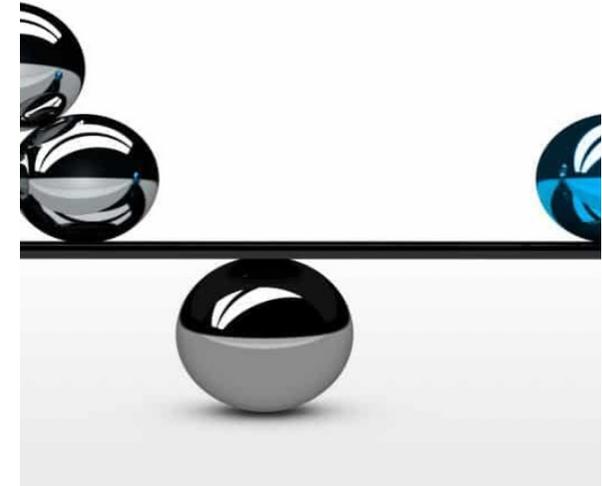
[Read now](#)



Understanding the Value of RPA Center of Excellence (CoE) to Scale Your Automation

By Chuy Michel, Global Head of RPA, Chazey Partners What a Robotic Process Automation/Intelligent Automation (IA) Center of Excellence (CoE) is NOT? When I ...

[Download now](#)



Global Business Services (GBS) or Multifunctional Shared Services?

By Phil Searle, CEO & Founder of Chazey Partners "With Global Business Services (GBS) popularity at an all-time high, is GBS truly the Holy ...

[Read now](#)

visit www.chazeypartners.com/articles for more insights

Contact Us



Esteban Carril
Latin America Managing Director
estebancarril@chazeypartners.com



Chuy Michel
Vice President Intelligent Automation
chuymichel@chazeypartners.com



www.chazeypartners.com



www.linkedin.com/company/chazey-partners



[@ChazeyPartners](https://twitter.com/ChazeyPartners) | [#ChazeyPartners](https://twitter.com/ChazeyPartners)