



**Chazey
Partners**
A QX Global Group
Company

Compartiendo Éxito

Desayuno Corporativo para líderes de Centros de Servicios Compartidos

AGENDA

09:00-09:30am	Registro y bienvenida
09:30-10:15am	Revolución Tecnológica en CSC y GBS
10:15-10:30am	Coffee Break y Networking
10:30-10:45am	Mensaje ACESCO
10:45-11:15am	REPSE: Todo lo que necesitamos saber
11:15-12:00pm	Workshop Interactivo: IA en acción
12:00-12:15pm	Coffee Break y Networking
12:15-12:45pm y sistemas	CFDI: Conciliación, timbrados, procesos
12:45-01:00pm	Conclusiones Finales
01:00pm	Cierre del Evento

Conoce a nuestro Speaker



Esteban Carril
MD Latin America
estebancarril@chazeypartners.com



LinkedIn

Chazey Partners QX- Nuestra organización y portafolio de servicios



Quiénes somos

1

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)

Qué hacemos

2

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

Dónde nos enfocamos

3

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

Nuestro factor diferenciador

4

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



En la región Américas

Contamos con presencia en Estados Unidos, Colombia, México, Brasil, Costa Rica y Argentina



En otras regiones

Contamos con operaciones en Reino Unido, Irlanda, Singapur, Hong Kong y Australia



Tamaño de la organización

Más de 3.000 profesionales en 3 áreas de negocio. Un equipo de más de 120 consultores especializados en programas de transformación de negocio

Tendencias Mundiales #1: El modelo GBS continúa creciendo...

- Modelo creciendo año a año (8,000 cautivos vs. 3,000 BPO)
- **68%** de los Centros de Servicios Compartidos ya adoptaron un modelo GBS
- **85%** de los GBS expandiendo su alcance funcional (42 procesos en alcance)
- **55%** entre 1 a 3 centros
- **66%** de las organizaciones GBS reportando a un C-level
- **83%** de los GBS apoyando la agenda digital
- **83%** de los GBS apoyando la agenda digital
- **~50%** de los GBS utilizando algún tipo de solución BPO



~55%

de nuevos centros de GBS implementados en 2023 fueron primeros adoptantes



~30%

de nuevos centros de GBS implementados fueron compañías con menos de \$1B de ingresos



~42%

de los nuevos centros GBS implementados en 2023 están ubicados en India

Factores que favorecen el crecimiento de los GBS



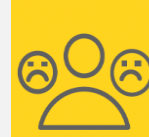
Rol más estratégico



Mayor propensión a retener actividades core



Soporte a las iniciativas de transformación digital



Insatisfacción con proveedores de BPO



Aumentar resiliencia para mitigar riesgos

Tendencias Mundiales #2: Cost is back! (pero con un enfoque más estratégico)



Los GBS precisan evaluar estratégicamente todas las palancas posibles para optimizar los costos


Analítica de la fuerza
laboral


Modelo Operativo y
Caso de Negocio


FTEs Hibrido


Autoservicio


Ubicaciones de
menor costo


Optimizar
oficinas

Tendencias Mundiales #3: Automatización, Digitalización e IA Generativa

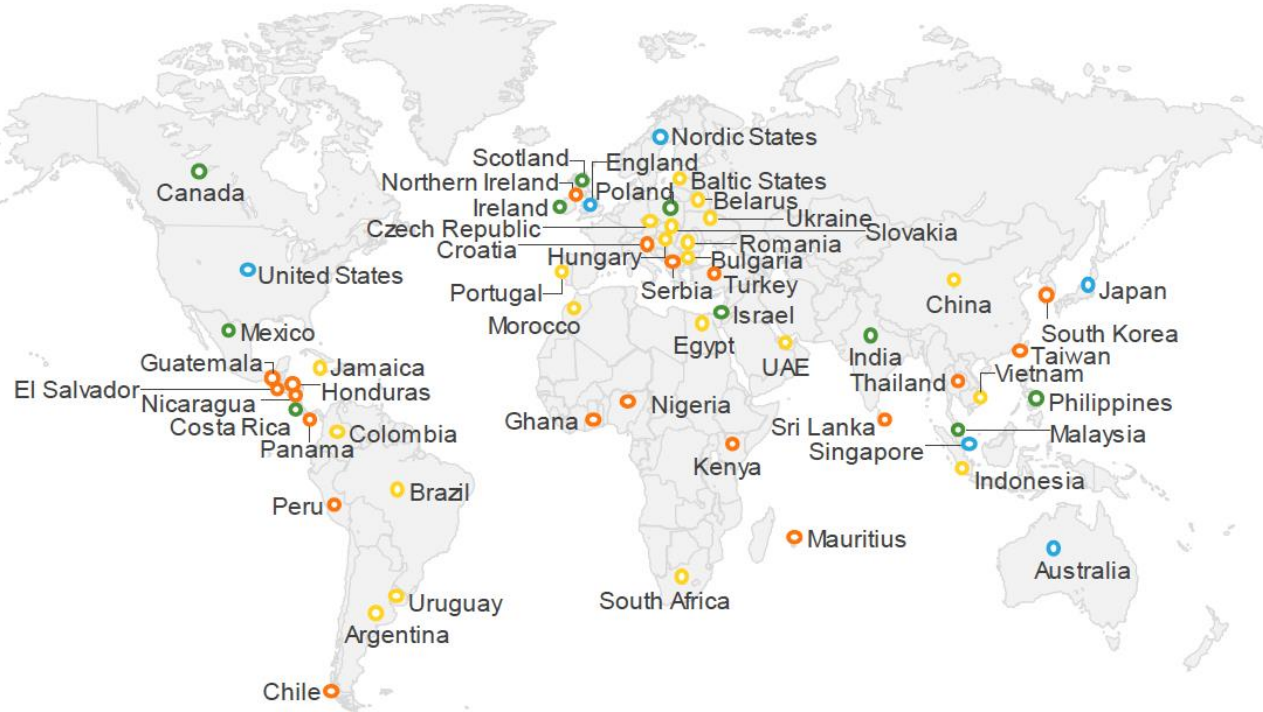
- GBS continua apoyando la agenda digital apoyando iniciativas más amplias o como prueba de concepto, no tanto liderando la agenda.
- **Analítica de Datos y Automatización** son las prioridades de inversión en los GBS
- Casos de éxito de automatización y analítica de datos más exitosos en **P2P**
- **24%** de los GBS comienzan a adoptar herramientas de analítica predictiva y prescriptiva
- **10%** de los GBS han adoptado casos de uso de GenAI y **30%** en fase Piloto
- Áreas de uso de GenAI al momento **business analytics, customer service, gestión de conocimiento**
- Exploración e implementación en general liderada en sociedad entre GBS y TI
- **Desafíos** de GenAI:
 - Falta de experiencia y capacidades
 - Disponibilidad y calidad de datos
 - Derechos de autor, contenido tendencioso, alucinación



Tendencias Mundiales #4: Rebalanceo del portafolio de las ubicaciones del GBS

Localidades clave de GBS en el mundo

● Source geographies ● High maturity ● Medium maturity ● Low maturity



Fuente: Everest Group

100+

países donde se alojan los GBS

~35%

centros ubicados en ciudades "tier 2/3" en los últimos 3 años

50+

nuevas ciudades con centros implementados la primera vez en los últimos 3 años

~48%

menos de 500 FTEs

Factores que facilitan el crecimiento sostenido de GBS



Mejorar resiliencia



Optimizar costos



Acceso a talento adicional



Apalancar localidades que mejor se adapta a cada función



Operar en mercados menos competitivos

Panorama de Servicios Compartidos y GBS en México

PRINCIPALES CIUDADES TOP 5

60% de los CSC/GBS ubicados en CDMX y Monterrey

- MEXICO CITY (63)
- MONTERREY (24)
- QUERETARO (14)
- GUADALAJARA (8)
- SAN LUIS POTOSI (5)

TASA DE CRECIMIENTO

8% en el último año. Casi 80% establecidos por compañías establecidas fuera de México

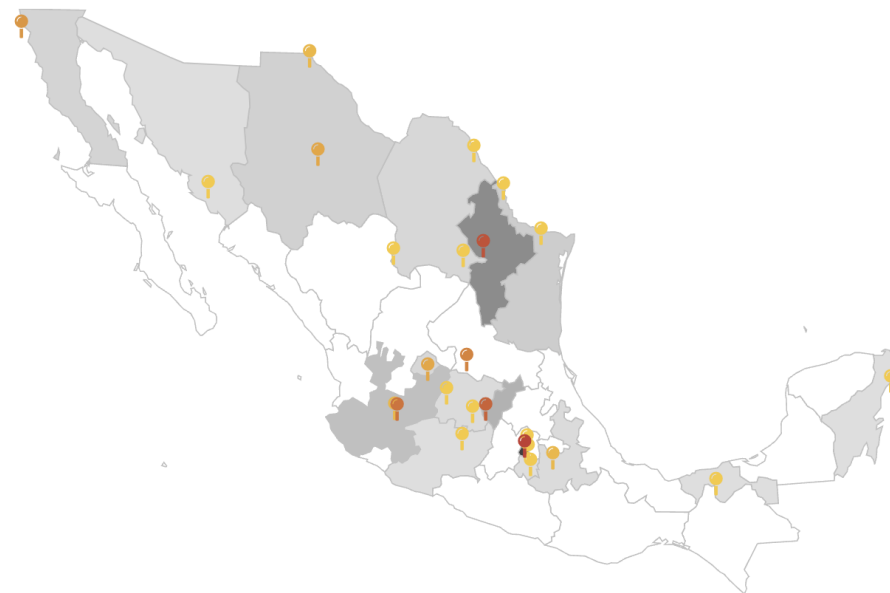
CAUTIVOS /IN HOUSE

Más de **65%** operan cautivos, un **35%** incorpora algún elemento de outsourcing.

FUNCIONES

- **74%** Finanzas
- 44% Recursos Humanos
- 24% IT
- 15% Compras

144 CSCs cautivos o híbridos



TENDENCIAS

- NEARSHORE US
- EVALUANDO OUTSOURCING
- CRECIMIENTO EMPRESAS < \$1B
- SUBIENDO LA CADENA DE VALOR
- 85% ADOPCIÓN AI
- 89% CRECER EN PROXIMOS 2 AÑOS

INDUSTRIAS

- **20%** Consumo Masivo
- 15% Automotriz
- 11% Industrial
- 7% Servicios Financieros
- 7% Tecnología
- 6% Retail
- 6% Construcción
- 4% Farma
- 3% Media y Publicidad
- 3% Hospitalidad
- 3% Química
- 2% Minería

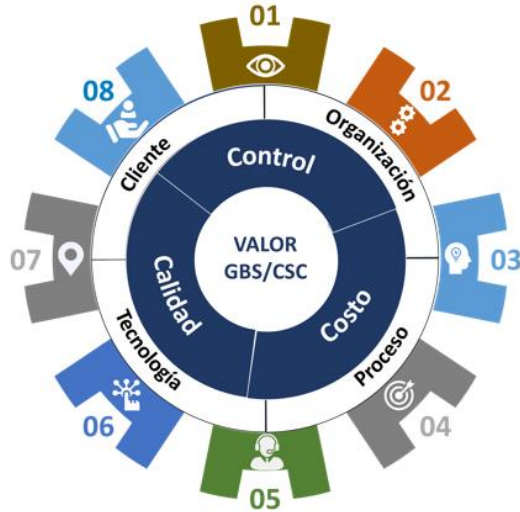
TAMAÑO (en Ingresos)

- **53%** > \$10 Bn
- 27% \$2Bn-\$10Bn
- 20% < \$2Bn

ORIGEN COMPAÑÍA

- **42%** USA
- 19% Mexico
- 8% Francia
- 7% Alemania
- 3% Reino Unido
- 3% Suecia
- 2% Irlanda

Herramienta nivel de madurez CSC/GBS



8 Dimensiones

40 Temas

+200 de Criterios de evaluación



ESTRATEGIA

- 01-Estrategia
 - Alineación de visión y misión
 - Definición de objetivos
 - Planeación de recursos



HABILITACIÓN TECNOLÓGICA

- 05-Habilitación Tecnológica
 - Case Management
 - Maximizar uso ERP
 - Workflows



MODELO OPERATIVO & GOBIERNO

- 02-Modelo Operativo y Gobierno
 - Roles y Responsabilidades E2E
 - Toma de Decisiones
 - Gestión de Desempeño



DIGITALIZACIÓN & AUTOMATIZACION

- 06 Digitalización & Automatización
 - Automatización Inteligente
 - Minería de Procesos
 - Gobierno de Datos



CAPITAL HUMANO

- 03-Capital Humano
 - 3 Ws (Work model, Workforce, Workplace)
 - Gestión del Talento
 - Capacitación y Desarrollo



LOCALIZACIÓN & SOURCING

- 07-Localización & Modelo Sourcing
 - Hub & Spoke
 - BPO (selectivo, BOT, Staff Augmentation)
 - Nearshoring



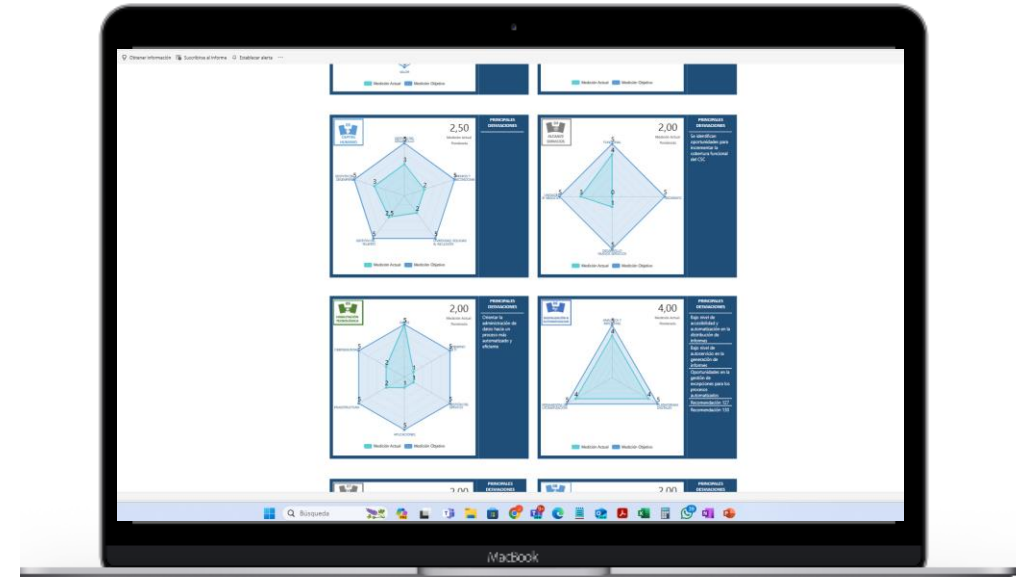
ALCANCE SERVICIOS

- 04-Alcance de Servicios
 - Multifuncional
 - Front & Middle Office
 - Centro de Excelencia/ ESG



GESTION DEL SERVICIO

- 08-Gestión de Servicio
 - Marco de Interacción del Cliente
 - Customer Experience/Design Thinking
 - One Office





Revolución tecnológica en CSC:

IA aplicada en el mining de datos, automatización y procesos de mejora continua

Conoce a nuestro Speaker



Chuy Michel
VP Intelligent Automation
chuymichel@chazeypartners.com



LinkedIn

Agenda

- 1 Chazey - Introducción
- 1.1 Maximizando la AI
- 2 Alineación tecnologías
- 2.1 Sigüientes pasos
- 3 CoE & Automation Hub
- 4 Potencial Futuro

El futuro de Automatizaciones inteligentes

Automatización Avanzada

Análisis Predictivo

Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP)

Automatización Cognitiva

Integración de Tecnologías Emergentes

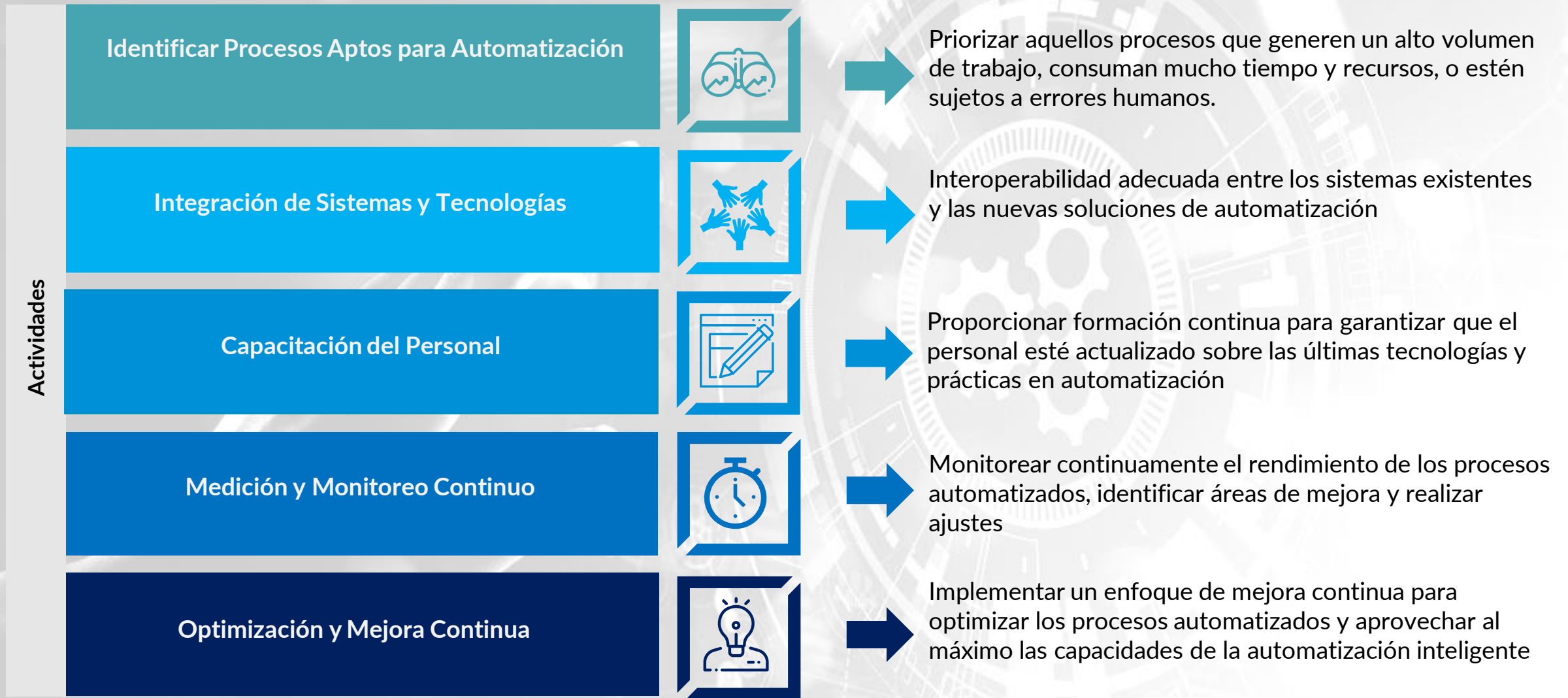
Énfasis en la Innovación Continua y la Adaptabilidad

AUTOMATION

TECHNOLOGY

SYSTEM

Estrategias para maximizar la AI



Beneficios Automatización inteligente

Eficiencia Operativa Mejorada

- Realizar tareas repetitivas y basadas en reglas con mayor rapidez y precisión.
- Ejecutar 24/7, toda la semana, sin errores y más rápido.

Reducción de Costos

- Ahorrar en términos de mano de obra, tiempo y recursos asociados con la ejecución de procesos.

Mejora de la Precisión y la Calidad

- Minimizar errores al realizar tareas basadas en reglas con precisión y consistencia.
- Mayor calidad en la entrega de servicios, reduciendo la probabilidad de errores y retrabajo.

Mayor Velocidad y Escalabilidad

- Mayor velocidad en la entrega de servicios y una mayor capacidad para manejar picos de demanda.
- Crecer gracias a su escalabilidad.

Mejora de la Experiencia del Cliente y del Empleado

- Acelerar los tiempos de respuesta, reducir los errores y proporcionar servicios más personalizados.
- Liberar a los empleados de tareas repetitivas y tediosas.

Mayor Cumplimiento y Transparencia

- Garantizar un mayor cumplimiento con las regulaciones y políticas internas.
- Mayor transparencia al rastrear y documentar automáticamente todas las actividades realizadas.

Tipos de inteligencia artificial

Narrow AI (Estrecha)

- Se refiere a sistemas de IA diseñados para realizar tareas o funciones específicas.
- Incluye asistentes de voz, algoritmos de reconocimiento de imágenes y sistemas de recomendación.

General AI

- Sistemas de IA que pueden comprender, aprender y realizar tareas intelectuales como un humano.
- Puede aplicar conocimientos y habilidades en diversos ámbitos, exhibiendo una inteligencia similar a la humana.

Machine Learning

- Un subconjunto de la IA utiliza algoritmos/modelos para permitir que las computadoras aprendan de los datos, hagan predicciones o tomen acciones por sí mismas.
- Los algoritmos de aprendizaje automático pueden identificar patrones automáticamente, aprender de la experiencia y mejorar su rendimiento con el tiempo.

Natural Language Processing

- La NLP se centra en permitir que las computadoras comprendan, interpreten y generen el lenguaje humano.
- Abarca tareas como clasificación de texto, análisis de sentimientos, traducción automática e interacciones con chatbot.

Computer Vision

- La visión por computadora es el campo de la inteligencia artificial que permite a las computadoras interpretar y comprender información visual a partir de imágenes o videos.
- Implica tareas como detección de objetos, reconocimiento de imágenes, reconocimiento facial y comprensión de escenas.

Reinforcement Learning (Aprendizaje reforzado)

- Es un tipo de aprendizaje automático en el que un agente aprende a tomar decisiones o realizar acciones en un entorno para maximizar una recompensa.
- Implica aprender a través de la interacción y la retroalimentación del entorno.

Generative AI

- Se centra en la capacidad de los sistemas de inteligencia artificial para generar nuevos contenidos o datos, como imágenes, música, texto u otros resultados creativos.
- Aprende patrones a partir de datos existentes y utiliza ese conocimiento para crear contenido original que se asemeje a los datos de entrenamiento.



Generative AI

La IA generativa, o “inteligencia artificial generativa”, por su nombre completo, es un tipo de tecnología de inteligencia artificial que **utiliza algoritmos de aprendizaje automático** para crear contenido nuevo y original como **imágenes, videos, texto y audio**.

- Utiliza **redes neuronales** para identificar patrones y estructuras dentro de los datos existentes para **generar contenido nuevo y completamente único**.
- Hace esto sin **instrucciones específicas**.
- **Simula eventos complejos, predice resultados y produce contenido de alta calidad** que rivaliza con la creatividad humana.
- Tipo de proceso de aprendizaje automático llamado **aprendizaje profundo**, que utiliza nodos o neuronas interconectados en una estructura en capas que se asemeja a la forma en que funciona el cerebro humano.
- La IA tradicional sobresale en el **reconocimiento de patrones**, la IA generativa sobresale en la **creación de patrones**.

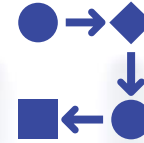
AI y Soluciones de Machine Learning

Task Capture

Una herramienta de mapeo de procesos que **registra** la interacción del usuario a lo largo de un proceso para crear un documento de definición de proceso (**PDD**) para la automatización.



Capture Tasks



Generate Process Map



Process Mapping & Insights

Task Mining

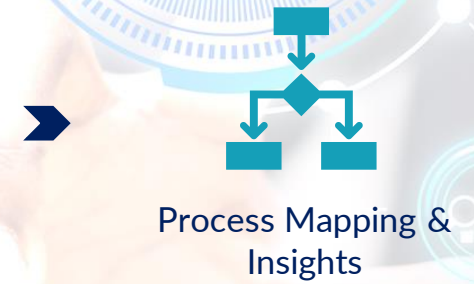
Recopila datos de escritorio de interacción del usuario para **analizar** cómo las personas realizan su trabajo y cómo pueden hacerlo mejor.



User Interactions



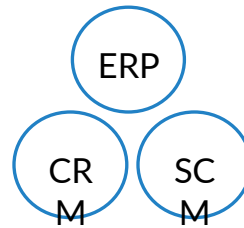
Data Collection



Process Mapping & Insights

Process Mining

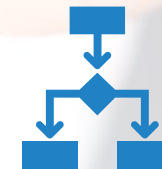
La **extracción** de datos de procesos comerciales reales de extremo a extremo a partir de **registros de eventos** en sistemas de información para convertirlos en conocimientos y acciones.



Information Systems



Event Logs



Process Mapping & Insights

AI and Machine Learning Solutions for Discovery



Learn, Train and Engage
Employees and Customers
Now and in the Future

Creación rápida y personalizada

Agiliza el desarrollo de contenido de entrenamiento personalizado para cada rol

Estandarización

Maximiza consistencia y eficiencia al estandarizar procesos a través de múltiples locaciones

Escalabilidad

Permite escalar fácilmente el entrenamiento a nuevos empleados y locaciones

Adaptabilidad

Personaliza contenido de acuerdo a región o país para entregar el entrenamiento más relevante

Costo-Beneficio

Automatiza procesos manuales para reducir costos de operación y entrenamiento

Casos de Uso IA

Procesamiento de facturas, Análisis de gastos, Evaluación de riesgos de proveedores

Maturity Assessment

- El Modelo de Madurez en Business Intelligence propone medir las capacidades de una organización con respecto a procesos y tecnologías. Este enfoque proporciona un marco de trabajo para llevar a cabo evaluaciones confiables y consistentes en diversas funciones a su vez evalúa el estado actual y se proponen oportunidades de mejora dentro del área, terminando con la construcción de una hoja de ruta de BI & Analytics.



Modelos predictivos

Análisis de datos históricos con el fin de la aplicación de modelos matemáticos con el propósito de prever eventos futuros. Estos son construidos a partir de patrones de presente y pasado.



Definición del problema:

- Identificación de lo que se desea pronosticar
- Relacionar problema con objetivos
- Tipo de predicción a realizar

Recopilación de datos:

- Recopilación de datos del pasado y presente
- Limpieza de datos basura (repetidos, que no correspondan)
- Transformación de datos en el formato que se requieran

Análisis de los datos:

- Exploración de los datos para el entendimiento de sus características
 - Identificación de patrones y correlaciones
 - Selección de variables relevantes.
- Características basadas en patrones

Elección del algoritmo:

- Selección del algoritmo de aprendizaje automático.
- Ajuste del modelo, utilizando los datos de entrenamiento

Validación y evaluación:

- Utilizar los datos para evaluar el rendimiento del modelo a partir de métricas como precisión, recall, F1 y curvas ROC

Implementación y monitoreo:

- Integración con el sistema y/o aplicativo
- Una vez se encuentre en productivo, es necesario un seguimiento puesto que los datos pueden cambiar con el tiempo

Casos de uso:

- Previsión de la demanda del producto
- Pronósticos de tiempo
- Predicción de las ventas
- Mantenimiento preventivo de máquinas
- Análisis de riesgos crediticios, pérdidas esperadas
- Pronósticos financieros
- Personalización de contenido en redes basado en gustos de los consumidores

Tecnologías para modelos predictivos

Microsoft Azure

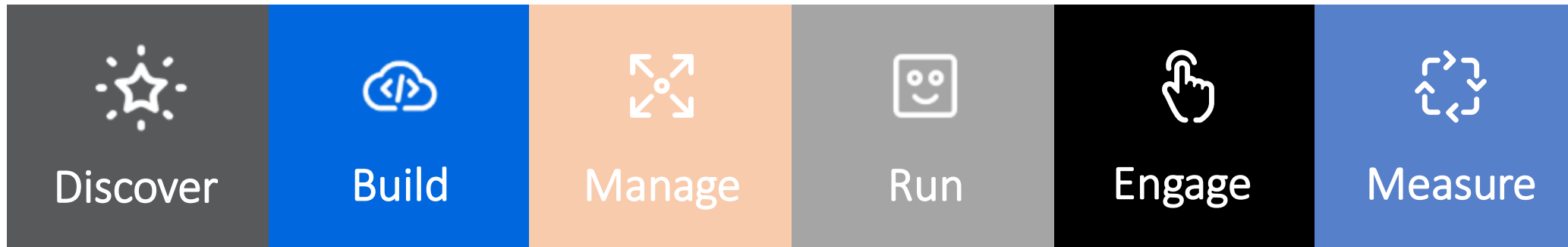


+ a b l e a u



CoE como plataforma de lanzamiento de IA

Un organismo de gobierno central que **Descubre, Construye, Gestiona, Ejecuta, Involucra y Mide** proyectos de automatización en todas las organizaciones. Proporcionan mejores prácticas e información a la empresa para identificar futuras oportunidades de automatización.



Descubra qué automatizar en toda la organización con habilitadores tecnológicos como la minería de procesos.

Construya automatizaciones de manera efectiva y eficiente

Implemente y **administre** automatizaciones desde cualquier lugar y a escala

Habilite un framework y las herramientas para que Robots y otras soluciones **trabajen** con sus aplicaciones y su gente para realizar automatizaciones.

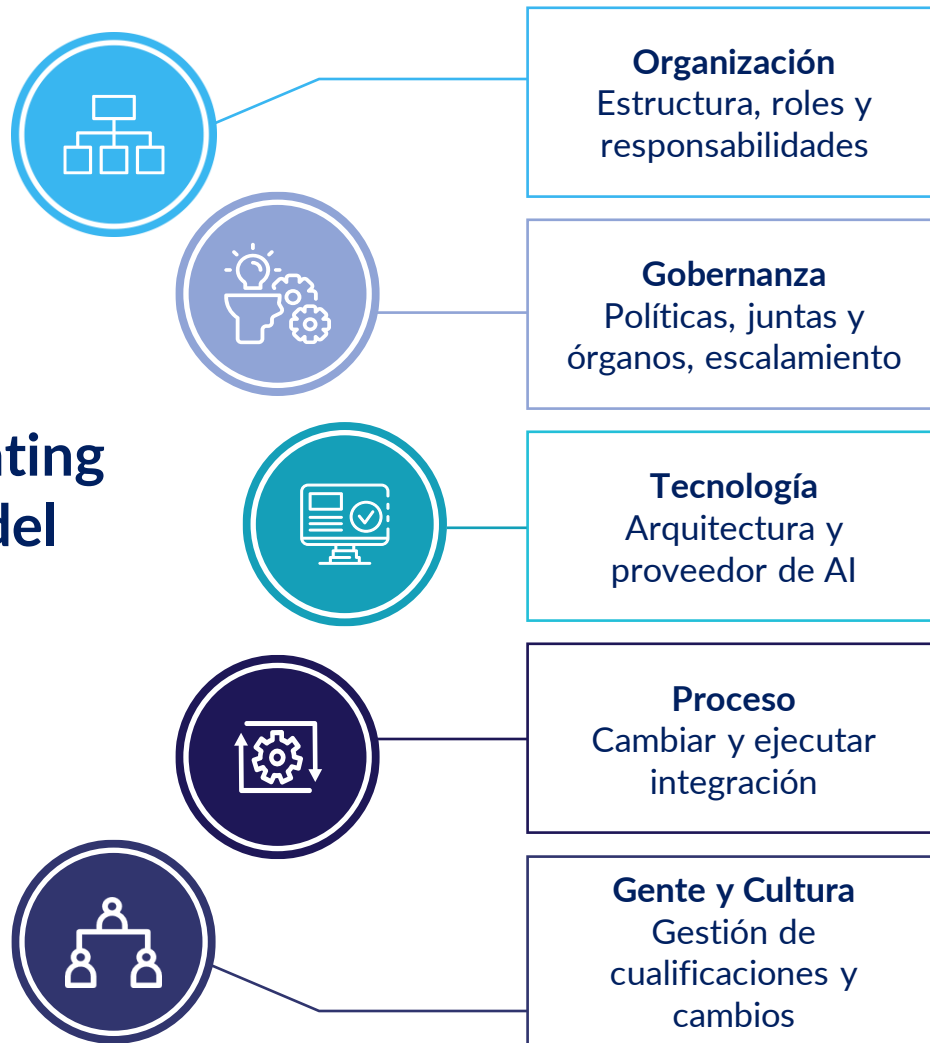
Diseñar e implementar un nuevo ecosistema para que las Personas y la automatización trabajen **juntas** para mejorar procesos completos

Implemente rápidamente mejores prácticas y herramientas para integrar conocimientos profundos de **métricas** de automatización y negocios.

[Graphic Source: UiPath – Hyperautomation Platform]

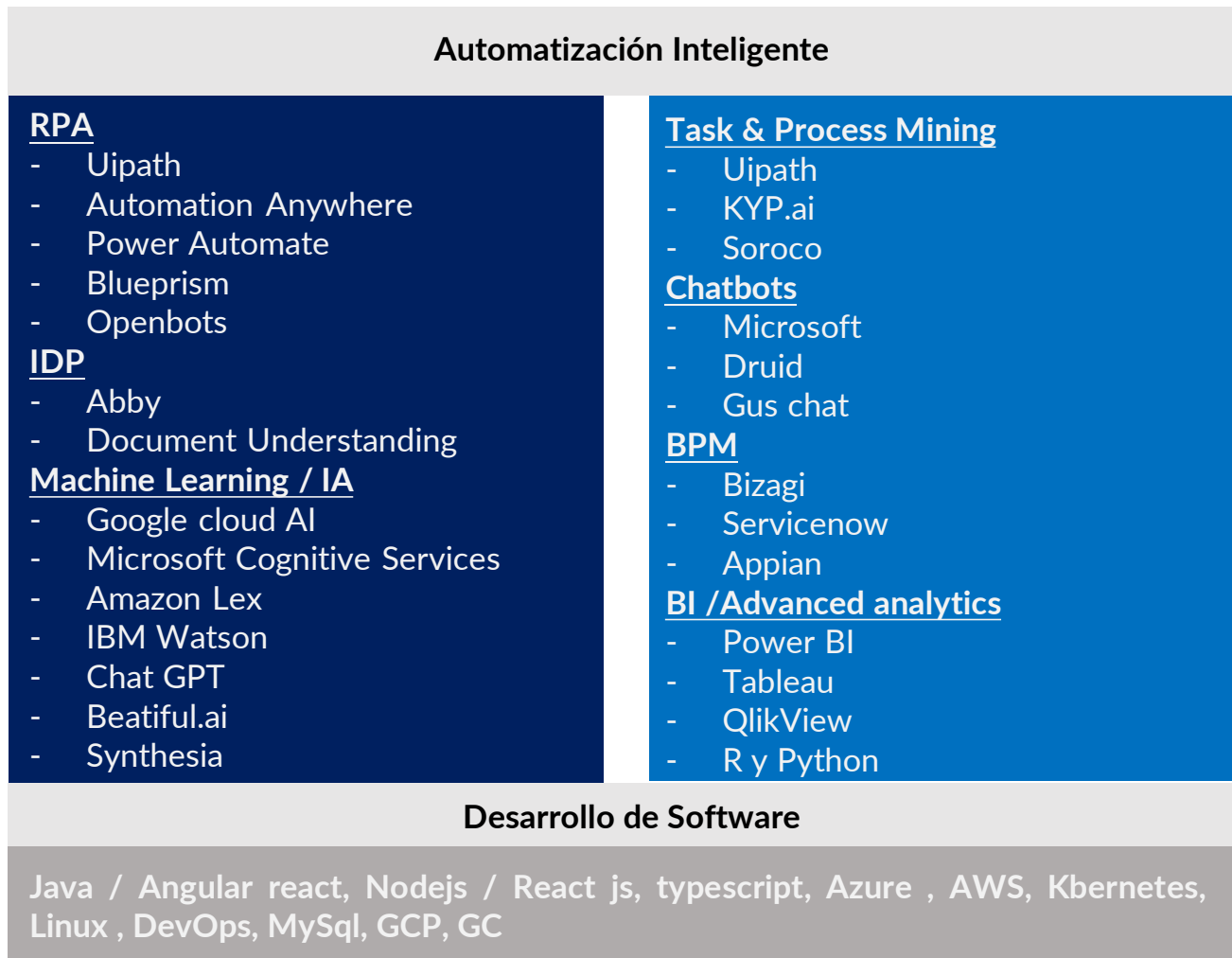
Building an Intelligent Automation Center of Excellence (CoE)

Operating Model



- Definir la estructura organizacional del CoE de AI.
- Establecer las políticas, procedimientos para la calificación de implementación de AI y estándares para cumplir con los requisitos de auditoría, regulatorios y de cumplimiento.
- Selección de herramientas de AI adecuadas y organización de estas herramientas para mantenimiento y soporte.
- Ejecución y seguimiento de todo el ciclo de vida de AI en el negocio, desde la evaluación de oportunidades de automatización hasta la implementación en entornos de producción.
- Analice cómo la AI impacta los roles humanos, lo que genera cambios en la gestión del cambio organizacional (OCM) y descripciones de trabajo redefinidas.

Pilares estratégicos y herramientas





**Asociación Mexicana
de la Industria de Centros
de Servicios Compartidos,
ACESCO A.C.**

Desayuno Chazey Partners

21 de Marzo, 2024

AGENDA

1. Asamblea Anual
2. Asociados y Socios Estratégicos
3. Actividades 2024
4. Atención a Asociados



ASAMBLEA ANUAL

- Informes financieros y actividades del ejercicio 2023
- Ratificación de miembros de la Junta Directiva
- Ratificación de nuevos asociados
- Aprobación de Código de Conducta
- Calendario de actividades y presupuesto 2024
- Reflexiones



17 EMPRESAS ASOCIADAS



Alcon



Beiersdorf



cinépolis

ARCACONTINENTAL



POSADAS



+ 10 empresas en proceso de inscripción



SOCIOS ESTRATÉGICOS y COLABORACIONES INTERNACIONALES



ACTIVIDADES 2024

- ✓ Talleres, eventos y colaboraciones:
 - Eventos abiertos con socios estratégicos
 - Talleres exclusivos entre asociados
 - Incentivar colaboraciones 1:1
- ✓ Podcasts: Viaje al Centro de Servicios
- ✓ Estrategia de comunicación y posicionamiento
- ✓ Consolidar y crecer la Asociación
- ✓ Otros



CALENDARIO ANUAL

2024



ACESCO A.C.

enero

S	M	T	W	T	F	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

febrero

S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29		

marzo

S	M	T	W	T	F	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

abril

S	M	T	W	T	F	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

mayo

S	M	T	W	T	F	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

junio

S	M	T	W	T	F	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

CHAEZY

julio

S	M	T	W	T	F	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

agosto

S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

septiembre

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

octubre

S	M	T	W	T	F	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

noviembre

S	M	T	W	T	F	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

diciembre

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				



EVENTOS 2024 ACESCO A.C.

TEMAS SOCIOS ESTRATEGICOS

OBJETIVOS

Tendremos durante el año diferentes temas como Hiperautomatización, Tecnología para transformar los procesos, Planeación Financiera, Services Now, Workiva, RPA, REPSE, Aplicaciones con Inteligencia Artificial, Reclutamiento y Selección, Reformas Fiscales y más contenido relacionado con capital humano, finanzas, procesos, tecnología y proyectos estratégicos dentro de los CSC en México

ACESCO en conjunto con las principales firmas de consultoría, **EY México, Deloitte, KPMG, Chaezy Partners y JP Morgan** expertas en el sector, nos presentan reuniones presenciales o en línea, donde se plantean las mejores prácticas, experiencias, mesas de debate, experiencias, recomendaciones y todo lo relacionado al mundo de los Centros de Servicios Compartidos

TEMAS SOCIOS ACESCO

OBJETIVOS

Abordaremos temas sobre Diversidad & Inclusión, Herramientas de Automatización implementadas, RPA, Power BI para Indicadores, Medición de KPI's, Programa Citizen Developer, REPSE, Sistemas Implementados en O2C y P2P, Análisis de Datos, Reporting, Servicio a Cliente, entre otros temas y prácticas que desempeñan los Socios inscritos en ACESCO

Participación exclusiva entre todos los **Socios de ACESCO**, donde platicamos de manera directa, historias de éxito, apoyo en resolución de casos o problemáticas, exposición de los negocios y el intercambio de ideas sobre la operación en nuestros CSC

ASAMBLEAS

OBJETIVOS

Participación comite y socios de ACESCO

Planeación estratégica, acuerdos, avances e iniciativas, propuestas de mejora, intercambio de ideas, fortalecer las relaciones internas y externas, resultados finales



PODCAST

El propósito es **compartir** por los distintos medios de comunicación, el **modelo de negocio** que forman los **Centros de Servicios Compartidos**.

Esto se logra mediante la **exposición** de las mejores prácticas, aprendizajes y diversas experiencias.

Se desea impactar a las **audiencias** interesadas en la mejora de sus operaciones de los **diversos centros** del país.

Lauro Lozano



Apple Podcasts



Spotify



Amazon Music



Podcast Index



YouTube



iHeartRadio



TuneIn + Alexa



Podcast Addict



Podchaser



Pocket Casts



Deezer



Listen Notes





Temporada UNO

Calendario de invitados

Tema	Expositor	Empresa	Fecha
Modelo de gobierno	Mauricio González	Xpertal (FEMSA)	06 mayo
Procesos y servicios	Javier Rodríguez	ELANCO	13 mayo
Plan de Desarrollo	Sergio Gálvez	Novartis	20 mayo
Habilitadores Tecnológicos	Rodrigo Rey	FEMSA Digital	27 mayo
Automatización y Robotización	Alejandro Bárcenas	KIO	03 junio
Mejora Continua	Miguel Coeto	ARCA	10 junio
ACESCO	Rodrigo Reygadas	Novartis	17 junio

Tema	Expositor	Empresa	Fecha
SSON 2024	David Lozano	CEMEX	24 junio
Innovación y Benchmark	TBC		01 julio
Indicadores de Control	TBC		08 julio
SLA	Jorge Hernández	AEROMEXICO	15 julio
Servicio al Cliente	Héctor Goya	WPP	22 julio
Episodio especial	Revisar con Olivia		29 julio
Capital Humano	TBC		05 agosto

ATENCIÓN A ASOCIADOS

Incorporación de una persona para el seguimiento a las dudas de Asociados y atención para la inscripción.



Email: admon@acesco.org.mx



www.linkedin.com/in/acesco-ac-909353205



www.acesco.org.mx



GRACIAS



ACESCO
AC



Compartiendo Éxito

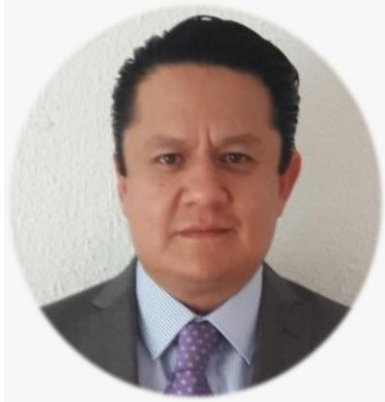
Desayuno Corporativo para Líderes de Centros de Servicios Compartidos



Mesa Redonda: REPSE

Todo lo que necesitas saber para CSC

Conoce a nuestros Speakers



Alejandro Bárcenas
Comités ACESCO
abarpenas@kio.tech



LinkedIn



José Luis Sánchez García
Socio Líder en BDO Legal México
joseluis.sanchez@bdomexico.com



LinkedIn

Conoce a nuestros Speakers



Carlos Ramos Miranda
Partner Hogan Lovells
carlos.ramos@hoganlovells.com



LinkedIn



Hugo Hernández- Ojeda
Partner Hogan Lovells
hugo.hernandezojeda@hoganlovells.com



LinkedIn



Luis A. Rosas
Counsel Hogan Lovells
luis.rosas@hoganlovells.com



LinkedIn



Compartiendo Éxito

Desayuno Corporativo para Líderes de Centros de Servicios Compartidos



Workshop Interactivo

IA en acción: Ejemplo real en CSC

Conoce a nuestros Speakers



Chuy Michel
VP Intelligent Automation
chuymichel@chazeypartners.com



LinkedIn



Gustavo Tasner
Partner KYP.AI
gustavo.tasner@kyp.ai



LinkedIn

GBS MATURITY MODEL

Steps towards best-in-class, digital-first GBS organization

E Experience led

- Digital-first processes
- Focus on value, revenue, growth, and customer and employee experience
- Global remote working

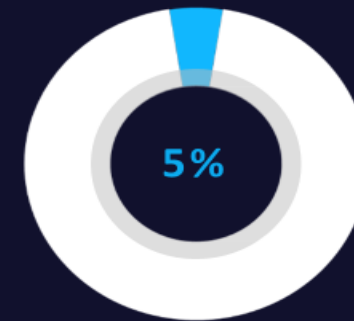


E- GBS
Leading companies
of the future

KYP^{ai}
LEVEL 3

D Digitized

- End-to-end, global multifunctional GBS
- Advanced digital capabilities
- Distributed workforce



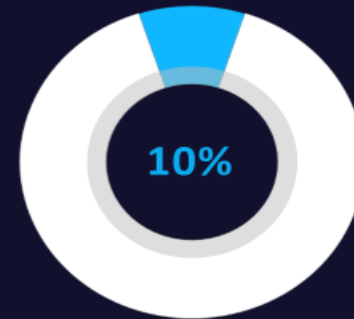
Automated GBS or SSC
Industry leaders and
most innovative
companies

KYP^{ai}
LEVEL 2

Proactive

C Enhanced

- Integration of SSC and outsourcing with business practices
- Oversight of advanced digital capabilities (RPA...)

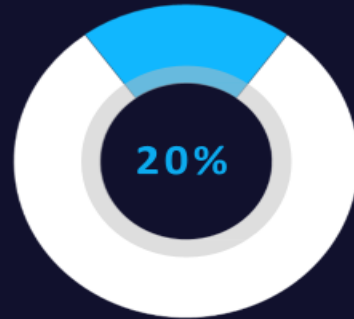


GBS or SSC
High-performance
companies

KYP^{ai}
LEVEL 1

B Globalized

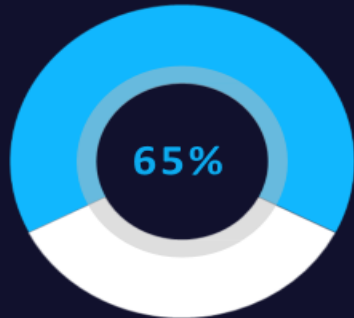
- Business service model
 - Bolt-on M&A
 - Multifunction SSC



Global SSC
Above-average
performers

A Fragmented

- Single-function SSC
- Regional outsourcing



Shared Services
Most companies

Existing monitoring solutions

Reactive

KNOW YOUR POTENTIAL

LEVEL 1

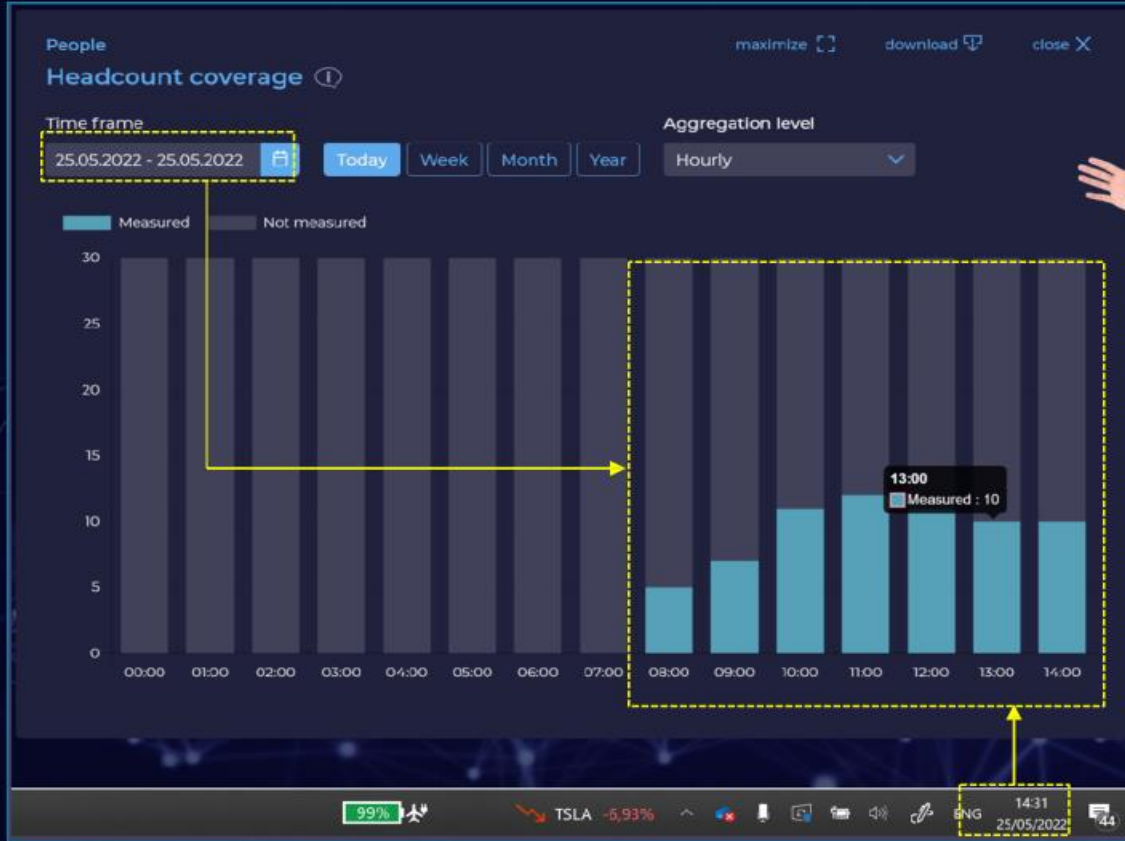
HYBRID OPERATIONS MONITORING & STEERING



Decoding the telemetry of digital supervision work

Live Headcount coverage –

Visibility of online users – you know your available capacity at all times



**KNOW
YOUR
POTENTIAL**

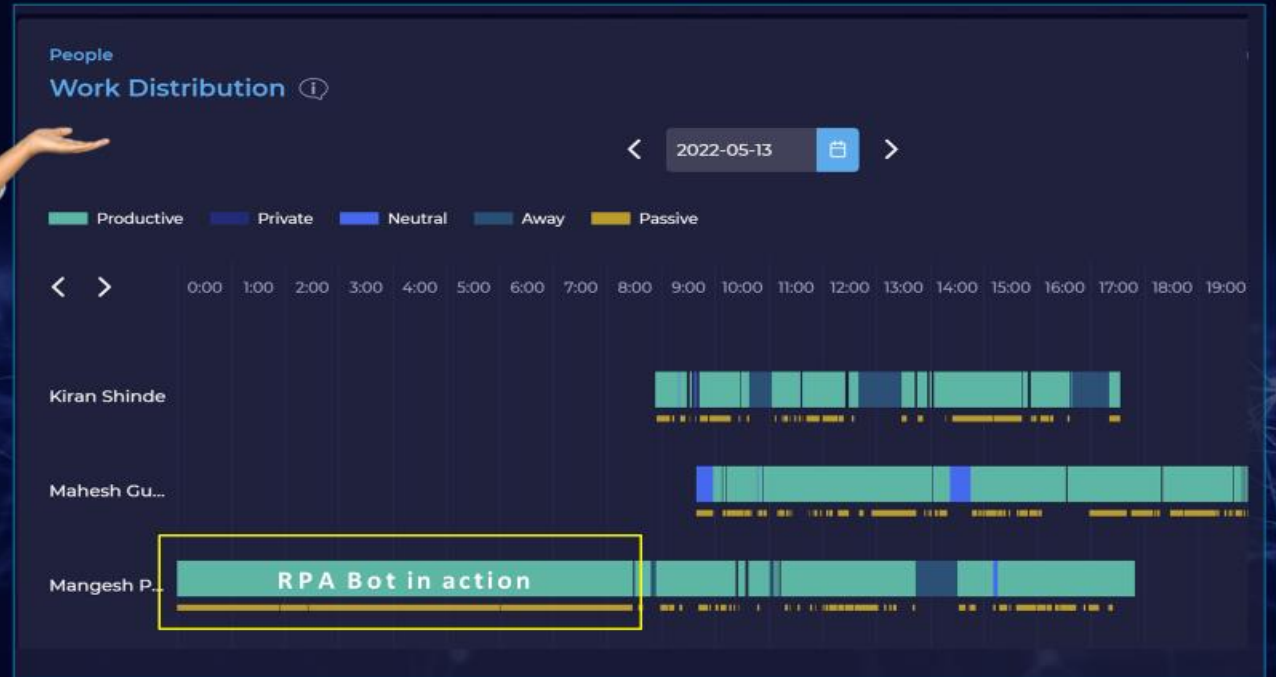
DIFFERENTIATING POINTS – SEE ROBOTS IN ACTION

Decoding the telemetry of digital supervision work

KNOW
YOUR
POTENTIAL

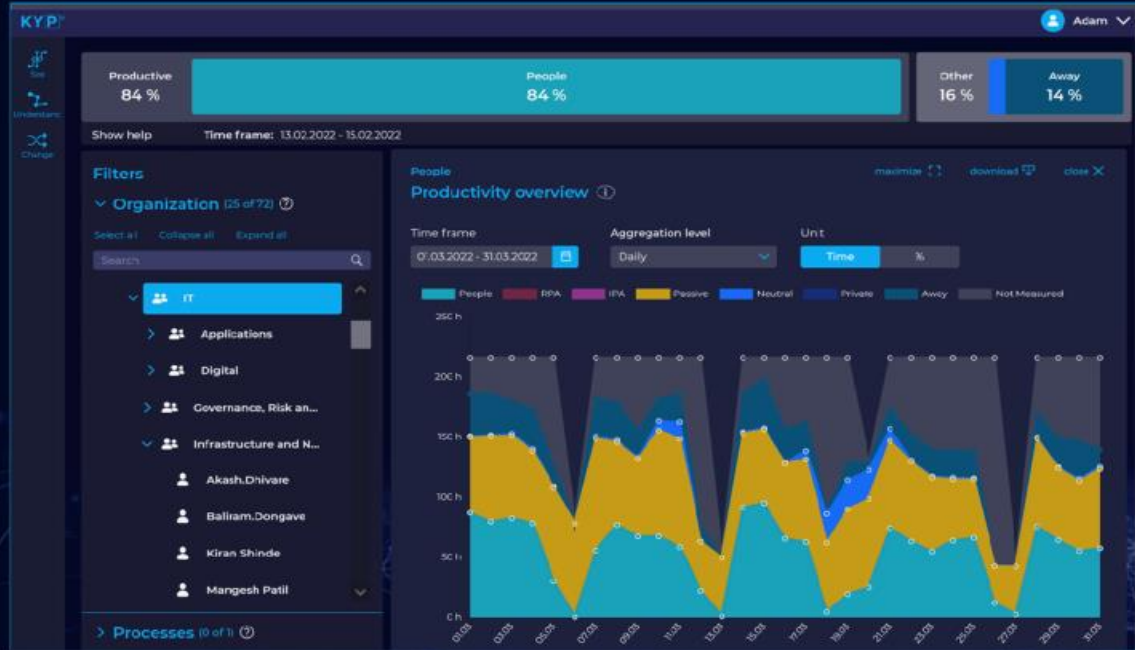


Visibility of hybrid workforce –
Your digital workers supporting employees, while they rest



PRODUCTIVITY OVERVIEW & PASSIVE TIME

Decoding the telemetry of digital supervision work



Productivity overview

Provides a full visibility on productive vs non-productive time with additional filters on organizational and process levels.



Passive time in applications

It is not only possible to gain full visibility of the productive time in applications, but also see where your teams idle, closing a visibility gap for leadership.

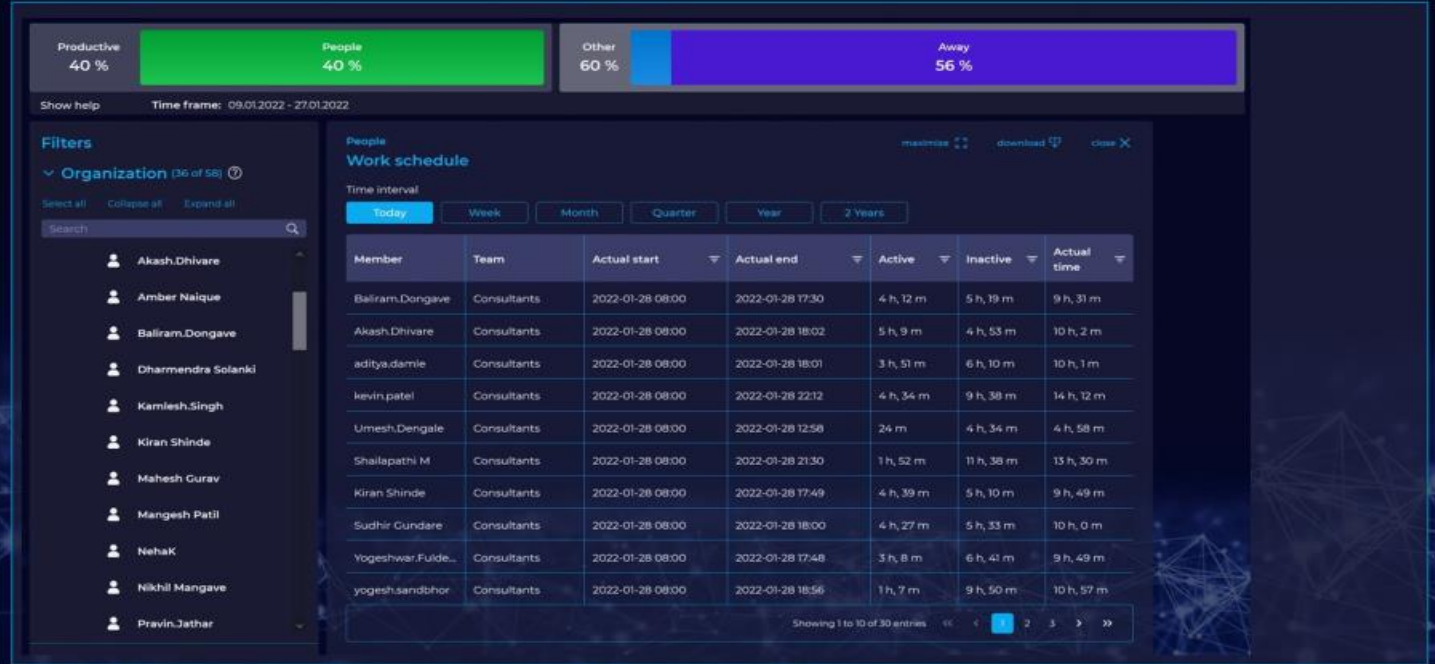
TECH AND PEOPLE IN ACTION

Decoding the telemetry of digital supervision work



Tool use

Distribution of total active and passive time over various tools to be used by selected user/s in the selected time range.



Work schedule

Overview of single working day data in reference to work start/end time and total online hours together with active and inactive time. Active time includes time spent in productive, private and neutral applications, whereas inactive time includes passive, away and agent off events within given work instance.

KNOW YOUR POTENTIAL



EFFICIENCY MEASUREMENTS IN ACTION KYP^{ai}

Track Oage efficiency - wherever you need it

We are able to extract Business EX in any associated process.

Examples include:

- Request services
- Processed orders
- Closed queries
- Cases handled
- Call handled
- Contact details updated
- Email processed

MINIMAL EFFORT - EXTRACT AND MEASURE ONLY WHAT YOU WANT TO SEE

HOW ABOUT BENCHMARKING KYP^{ai}

KNOW YOUR POTENTIAL

DATA -> INSIGHTS AT SCALE KYP^{ai}

Key 2022 trends we see

Broad uncertainty about what to do next / where to start

Increasing pressure with less WFM control

30% of SSC resource time spent on COPY + PASTE activity

Hour work allocation (e.g. 55 employees doing 10 hrs location with another completely overloaded location)

Top performers are increasingly stretched (near 3% positive time)

1% to 4% of Positive Time

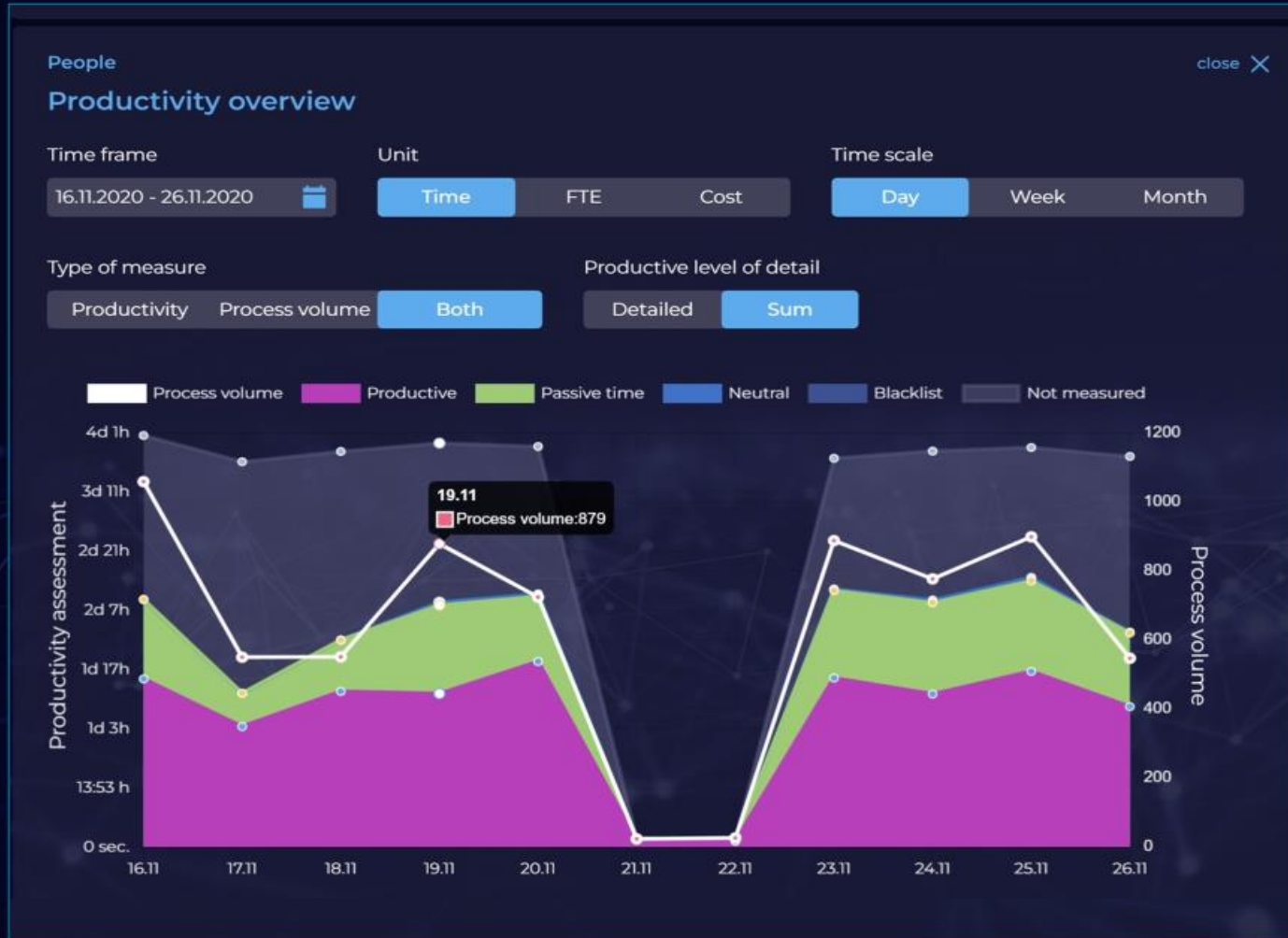
Lack of balanced view on people -> leading to Great Resignation challenges

LEVEL 2

EFFICIENCY MEASUREMENT + INTERNAL BENCHMARKING

EFFICIENCY MEASUREMENTS IN ACTION

Track Diageo efficiency – when you need it



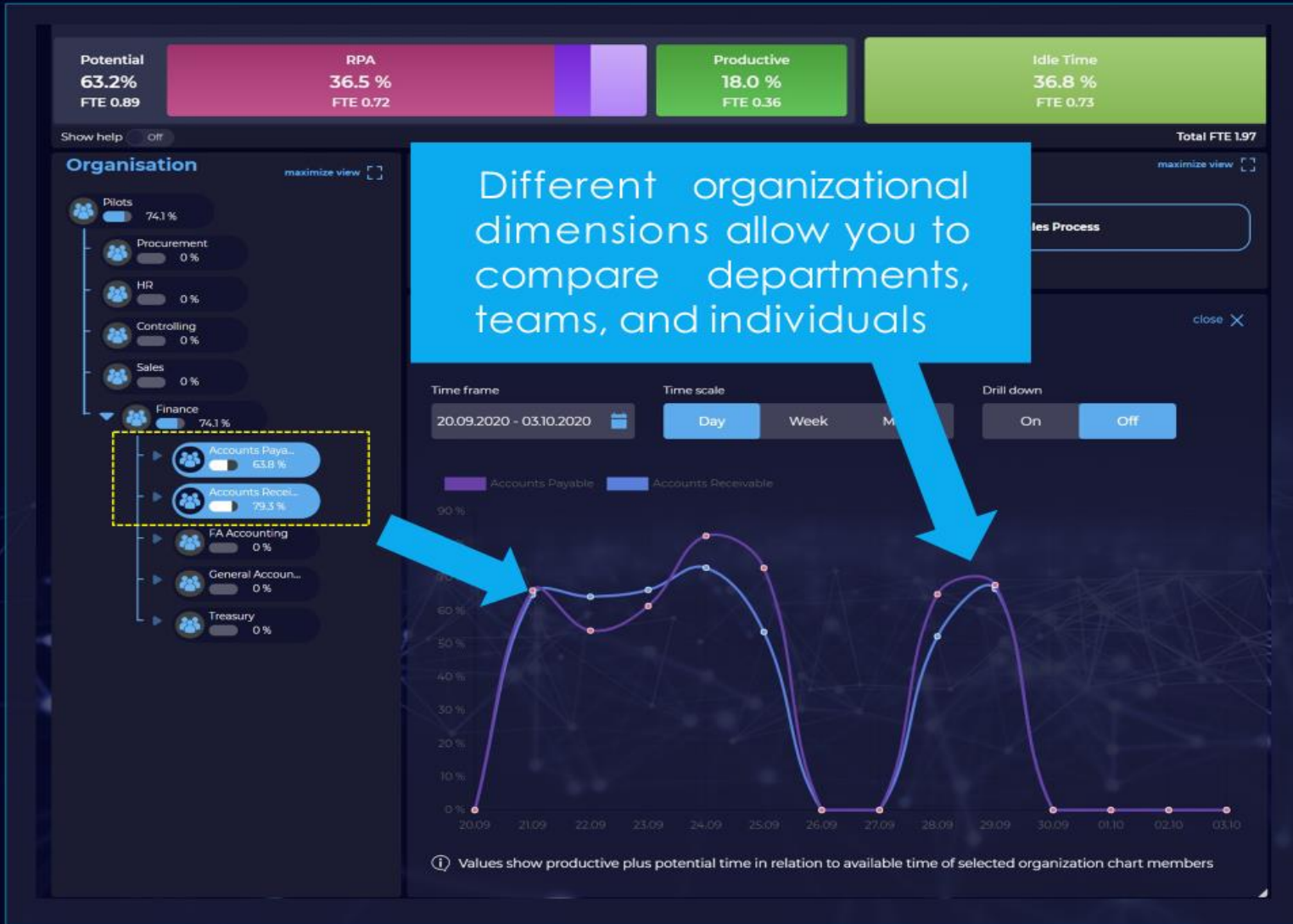
We are able to extract Business IDs in any observed process.

Examples include:

- Posted invoices
- Processed orders
- Closed queries
- Cases handled
- CVs qualified
- Contact details updated
- Claims processed

MINIMAL EFFORT – EXTRACT AND MEASURE ONLY WHAT YOU WANT TO SEE

HOW ABOUT BENCHMARKING



KNOW
YOUR
POTENTIAL

23.08.2022

3

KNOW YOUR POTENTIAL

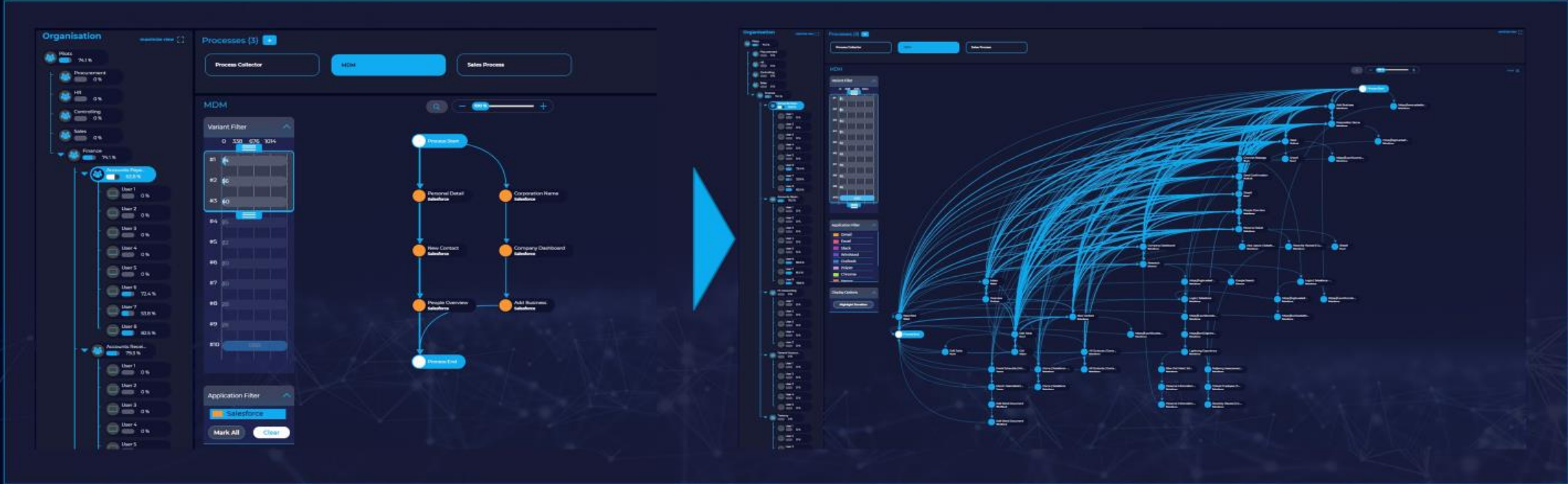
LEVEL 3

DIGITALLY AUGMENTED WORKFORCE
AT SCALE



COMBINING ORG AND PROCESS DIMENSIONS

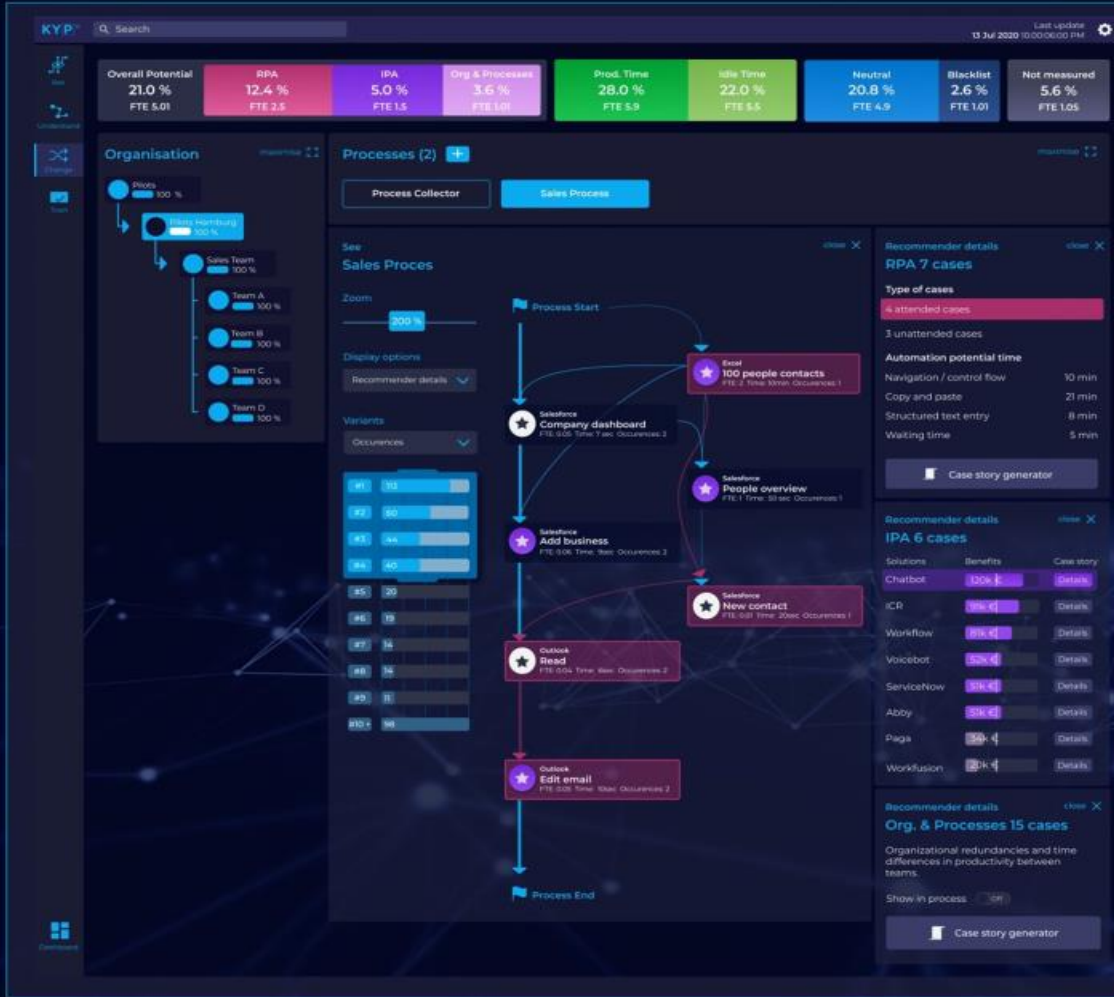
Adjusting the level of variants for your processes



Example: From 3 major variants to the complete picture of your process

BENEFIT FROM REAL-TIME RECOMMENDATIONS

We don't just know your potential – we can also put detailed numbers behind



Automatically derive your process “as is” and understand automation potential



KNOW YOUR POTENTIAL

Identifying opportunities for cost savings

Making the invisible visible

Real-time View of Hybrid Operations

>26%
Cost optimization

WORK FROM HOME

- Headcount distribution
- Detailed activity log
- Real-time insights into productivity and automation potential
- Inhouse vs. External benchmarking

3 months | +26%

LIMITED VISIBILITY

11%
Increase in efficiency

Leading Insurance Service Provider

WFH + PRODUCTIVITY INDIVIDUAL

- Visibility of distributed work
- Knowledge transfer gaps
- Team leadership dashboards
- Real-time insights into efficiency & digital workforce augmentation
- Benchmarking

4 weeks | 15% COE | 11%

Productivity and efficiency drive

ROI-Driven Automation Pipeline

34%
Increase in level of automation

ROI-DRIVEN AUTOMATION PIPELINE

- Process resource matrix
- Automation potential
- Automation candidate
- Business case calculator
- Solution fit

6 months | 34%

78%
Process standardization

PROCESS DOCUMENTATION & COMPLIANCE

- Individual execution paths
- Variants and process deviations
- SPIN integration
- Process simulation API

USD 1.6m | 78%

Process Improvements & Compliance

User Hardware & Software Performance

32%
Efficiency increase

USER HARDWARE & SOFTWARE PERFORMANCE

- Hardware performance (CPU, Memory, Storage, I/O)
- Application response time
- Network latency/bandwidth
- Automated user-specific incident reporting
- User-specific performance improvement tips

3 months | +32%

16%
License cost reduction

TECH LANDSCAPE RATIONALIZATION

- True app utilization
- License optimization
- User behaviour within apps (e.g. idle time)
- Feature adoption and usage
- Teams & user benchmarking

6 months | 16%

Tech. Landscape Rationalisation



Compartiendo Éxito

Desayuno Corporativo para Líderes de Centros de Servicios Compartidos



DIGITAL

CFDI

Conciliación, timbrados, procesos y sistemas

Conoce a nuestros Speakers



Héctor Goya
Vice-president ACESCO
hector.goya@wppfinanceplus.com



[LinkedIn](#)



Yael Rodríguez
Leading Partner - Digital Services
yael.rodriguez@bdodigital.mx



[LinkedIn](#)

Agenda



Introducción a BDO Digital



Desafíos del Cumplimiento Fiscal en México



CFDI | PACs | Sistemas | Puntos a considerar en automatización



Ejemplo de flujo automatizado



Preguntas y respuestas

Desafíos del cumplimiento fiscal en México

- ▶ Sistema tributario complejo
- ▶ Cambios frecuentes en la legislación fiscal | Cambios técnicos en los sistemas
- ▶ Contabilidad electrónica
- ▶ Requerimientos de documentación y contabilidad
- ▶ Reportes fiscales
- ▶ Fiscalización y sanciones
- ▶ Sistemas | Enfoque y alcance

Abordar estos desafíos no solo es una obligación legal, sino también una oportunidad para mejorar la eficiencia y la competitividad de tu empresa.



CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet)

- Factura electrónica
 - Bien o Servicio | Fecha | Costo | Impuestos | Addendas

El CFDI avala ante el SAT las operaciones que realizan las personas físicas y las morales, contiene un UUID (Universal Unique Identifier | Identificador Único Universal)

PACs (Proveedor Autorizado de Certificación)

Persona moral que cuenta con la autorización del SAT para generar y procesar los comprobantes para efectos fiscales | 100% digital

- Actualizaciones constantes por parte del SAT
 - Necesidad de actualizar la versión del software de facturación
 - ¿El PAC que utilizo es partner de mi software de facturación?
 - Delay en actualizaciones
 - Impacto en la operación
- Quadrum | Finkok
 - Timbox
 - Solución factible



Sistemas

- ERPs (Enterprise Resource Planning System | Sistema de Planificación de Recursos Empresariales)
 - ¿Lenguaje propietario o de código abierto?
 - ¿Hay un equipo dedicado a la actualización de los requerimientos fiscales en México?
 - Costo a través del tiempo
- Sistemas de facturación
 - ¿Me permite hacer conciliaciones?
 - Alcance
- Frankenstein
 - Problemas de integración
 - Actualizaciones de todos los sistemas interconectados
 - Mantenimiento y soporte
- Licenciamiento | Tengo licencias pagadas a X años
 - RPA (Robotic Process Automation | Automatización Robótica de Procesos)
 - Empleado operativo 24/7/365



Puntos a considerar en automatización

La automatización del cumplimiento fiscal ayuda a las empresas a enfrentar los desafíos del cumplimiento fiscal de manera efectiva, con beneficios clave como la interconectividad con otros procesos



Facturación electrónica

- CFDI 4.0
- Exportación de XML
- Complementos de pago
 - Comercio exterior
 - Carta porte
 - Pedimentos



Plan de cuentas

- Catálogo para plan contable
 - Catálogo para productos y servicios
- Pagos y regímenes fiscales
 - Proveedor Autorizado de Certificación (PAC)
 - Impuestos y posiciones fiscal



Reportes financieros

- DIOT (Declaración Informativa de Operaciones con Terceros) / DPIVA (Declaración de Proveedores IVA)
- Catálogo de cuentas con código agrupador (COA)
- Balanza de comprobación de periodo 13 (XML | TXT)
- Exportación de pólizas en XML



RESULTADOS

- ▶ Eficiencia
- ▶ Precisión
- ▶ Ahorro de recursos
- ▶ Mejor toma de decisiones
- ▶ Rapidez en declaraciones
- ▶ Respuesta precisa y rápida ante auditorías por parte de la autoridad
- ▶ Actualización constante
- ▶ Competitividad

Puntos relevantes para el cumplimiento fiscal

- ▶ **Contabilidad:** Facilita la gestión de la contabilidad electrónica y la generación automática de los archivos XML
- ▶ **Gestión de inventarios:** Ayuda en la gestión de la carta porte y el control de los movimientos de mercancías
- ▶ **Facturación electrónica:** Simplifica la emisión de facturas electrónicas (CFDI)
- ▶ **Reportes y Análisis:** Proporciona herramientas para generar informes fiscales precisos para las declaraciones y el cumplimiento normativo, así como la toma de decisiones informadas



Y... ¿Cómo se ven los procesos contables automatizados?





Conclusiones

Q&A



¡Gracias!



www.chazeypartners.com



www.linkedin.com/company/chazey-partners



@ChazeyPartners | #ChazeyPartners