



ENGIE GBS EN MEXICO

# CASOS DE ÉXITO

Presentacion para los socios de  
ACESCO, Junio 24

Michelle Zuñiga  
Accounting bachelor and Master in Audit  
Head of Transformation & Operational Excellence  
Engie GBS Americas  
[michelle.zuniga@engie.com](mailto:michelle.zuniga@engie.com)



Philippe Amelynck  
Mech. Eng. & M.B.A  
Head of Engie GBS Americas  
[philippe.amelynck@engie.com](mailto:philippe.amelynck@engie.com)



ENGIE es un líder global en energía y servicios bajos en carbono, buscando acelerar la transición a una economía neutra en carbono.

Con estructura en cuatro GBU, dos entidades de negocio y funciones de soporte, ENGIE se enfoca en soluciones energéticas competitivas para sus clientes. Siempre comprometida con la seguridad, ética y valores que se reflejan en la conducta de sus empleados.

ENGIE celebra 25 años de presencia en México, durante los cuales ha impulsado el desarrollo de la industria, el comercio y los hogares mediante la distribución y el transporte de gas natural, así como la operación de plantas de generación eléctrica y vapor de bajas emisiones de CO2 y de plantas solares y eólicas.

Además, ENGIE ha sido reconocida durante 16 años como Empresa Socialmente Responsable, reflejando su compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.



# Engie GBS en México

## F&A (Finance)

Colaboradores altamente motivado (Engie&Me '23)

**90%**  
Participación sostenible en todas las líneas de servicio

## Procurement

Ponerse al día con la calidad (Finance & Procurement SLs)

**7,1 & 7,8/10**  
Customer Satisfaction Index Nov'23)

## IT

## HR

Líder en diversidad

**64%**  
**54%**  
Women & Women Managers

## Real Estate

Organización Joven

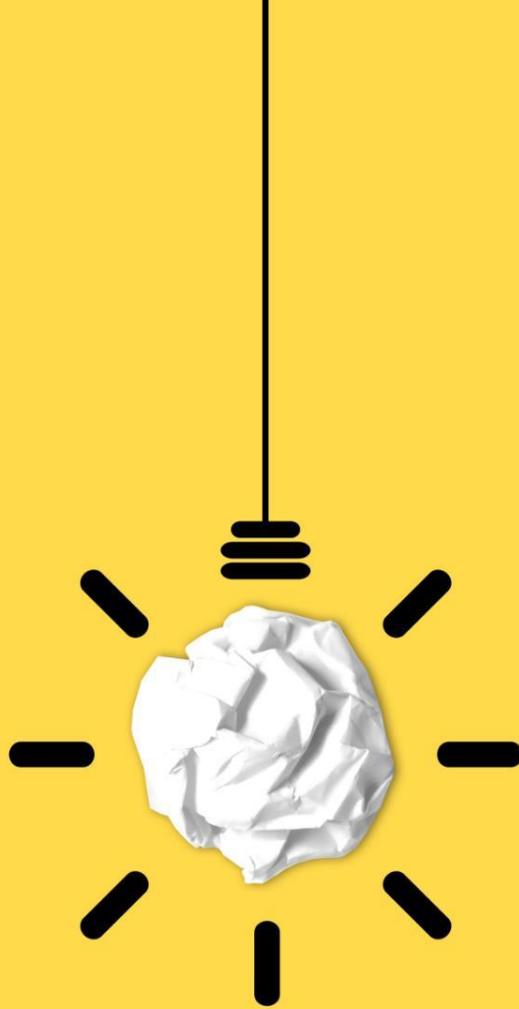
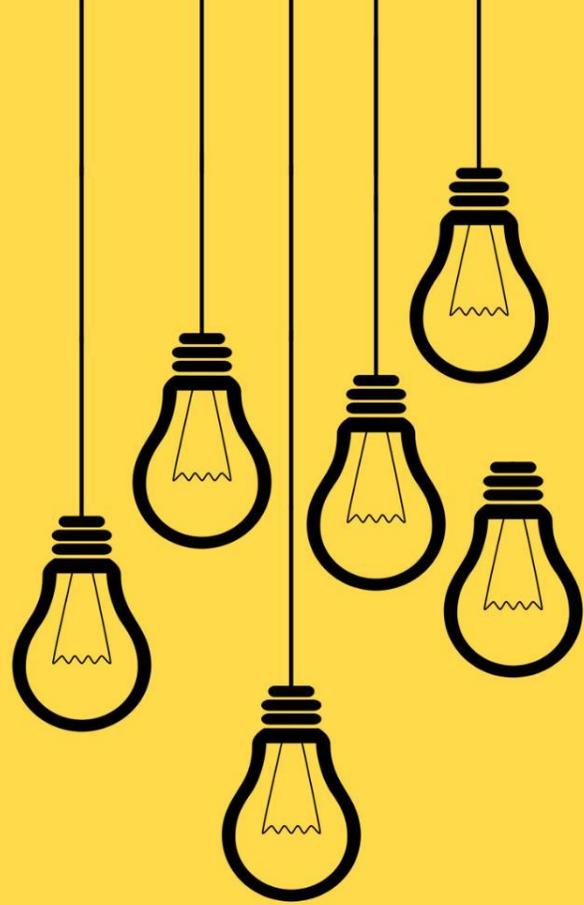
**2,5**  
Years of Age

**160**  
Collaborators



- ✓ Transformation
- ✓ Synergy
- ✓ Partnership
- ✓ Value





---

**PROCESOS**

---

**MEJORA  
CONTINUA**

COMO ME VEN



COMO ME VEO



## **COMO EL NEGOCIO CANALIZA SUS SOLICITUDES?**

Emails

Mensajes

Juntas

En Persona

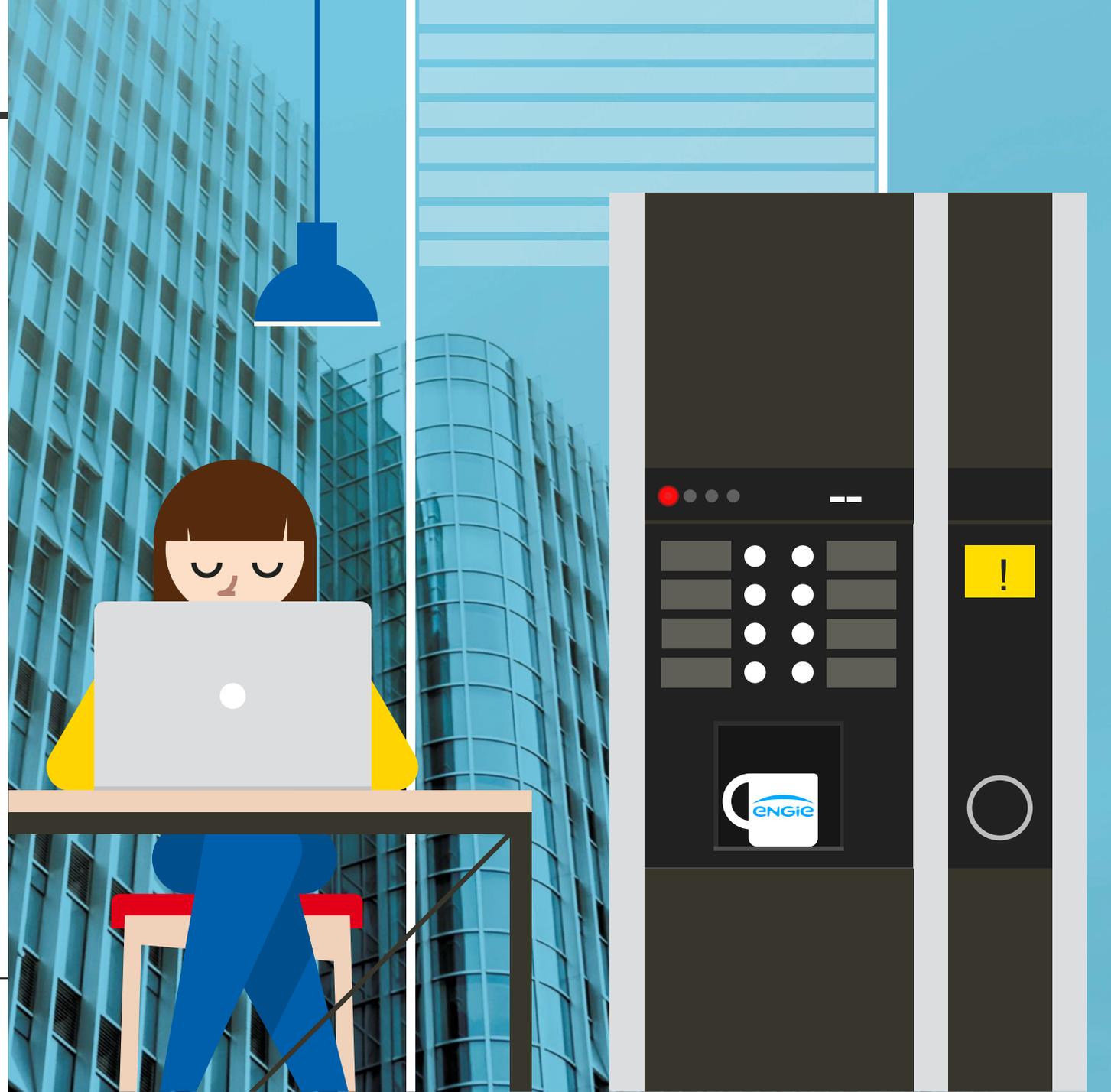
A través del lider

---

My  
Portal

# HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN

- \* Visibilidad
- \* Trazabilidad
- \* Satisfacción del servicio



# Interacciones– Cómo y con quién?

## ANTES:

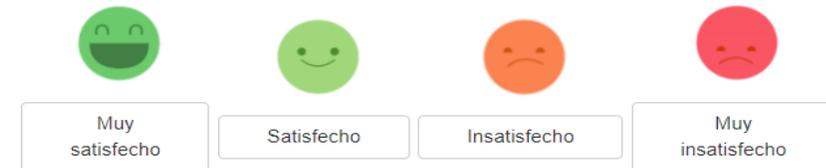
- Tengo que saber con quien hablar
- Contacto: correo, Teams, Whatsapp, teléfono...
- ¿Qué pasa si mi contacto no me contesta?
- ¿En cuánto tiempo se reaccionará?
- ¿Si no tengo noticias: lo escalo? A que nivel ?



## DESPUÉS

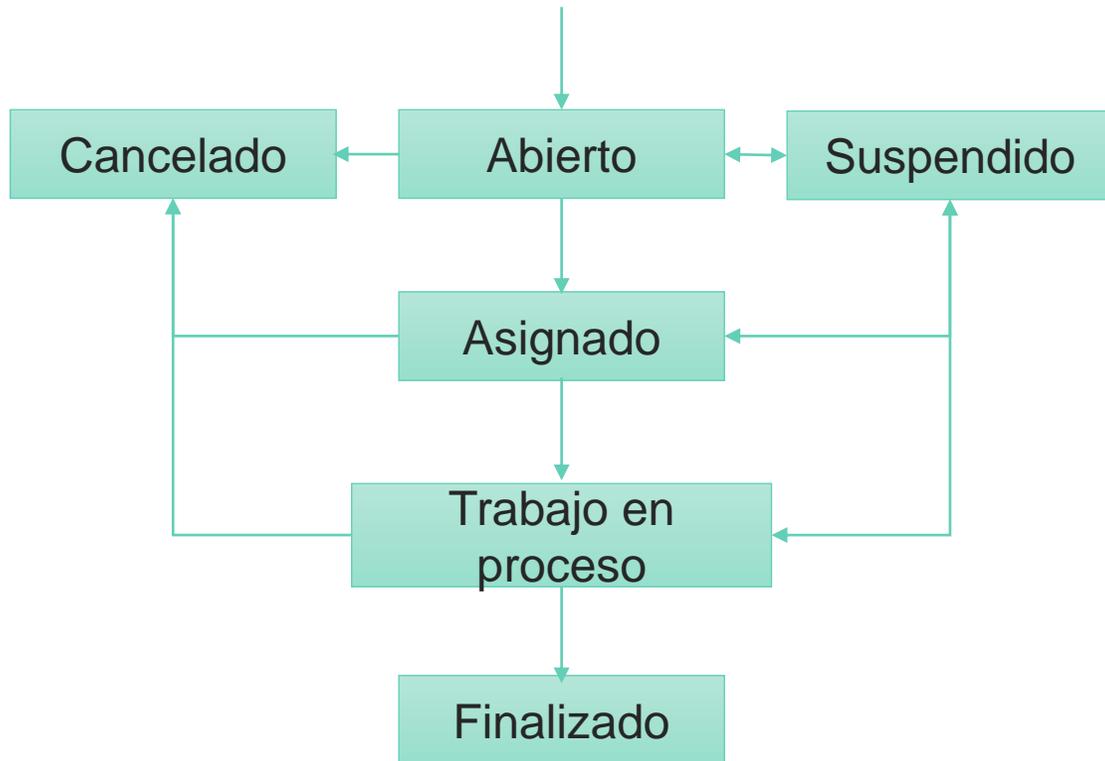


- Generar un ticket que se canaliza de manera automática hacia la(s) personas adecuadas.
- El tiempo de respuesta del ticket será medido en referencia a un SLA
- Calificar el nivel de satisfacción del servicio recibido.

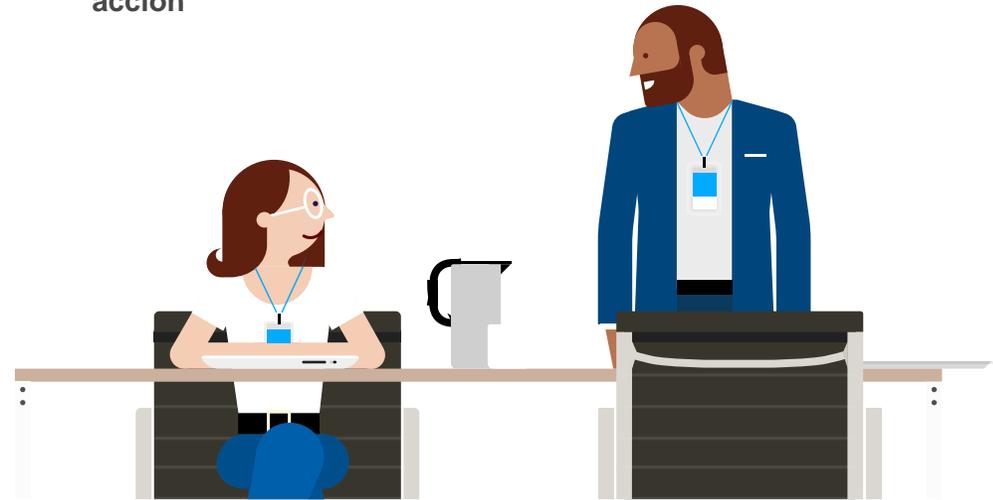


- Si no estoy satisfecho, levantar un reclamo (ticket de calidad), que se monitoreará y recibirá respuesta de GBS.

# Estados de una solicitud



- **Abierto:** Una vez completada y verificada toda la información (priorización establecida), la solicitud puede comenzar a ser procesada y asignada a un operador.
- **Asignado:** Tan pronto como un operador se asigna la solicitud a sí mismo, puede completar los campos Carga de trabajo, Fecha de entrega propuesta y verificar o completar el Proceso
- **Trabajo en proceso:** el operador asignado realiza las actividades o tareas relacionadas con esta solicitud
- **Finalizado:** una solicitud en esta etapa corresponde a la acción del botón "Cerrar."
- **Cancelado:** el procesamiento de la solicitud puede ser cancelado en cualquier momento por un operador del grupo de procesamiento (por ejemplo, siguiendo la solicitud del beneficiario)
- **Suspendido:** el operador puede suspender el procesamiento de una solicitud. Debe indicar un motivo de suspensión en nota de trabajo para realizar esta acción



---

# SISTEMAS

# INOVACIÓN





# RPA

La RPA significa Automatización de Procesos Robóticos. Es el proceso de automatizar tareas repetitivas mediante el uso de software. Esto significa que los procesos manuales pueden ser automatizados, lo que reduce los errores y aumenta la eficiencia.

---

## BENEFICIOS

### **Mayor Eficiencia**

La RPA automatiza tareas mundanas y repetitivas, permitiendo que los empleados se enfoquen en tareas más importantes y de mayor valor.

### **Reducción de Errores**

La RPA reduce la posibilidad de errores humanos en el proceso de tareas de manera consistente y sin errores. Esto también conduce a una mayor precisión y calidad de los datos.

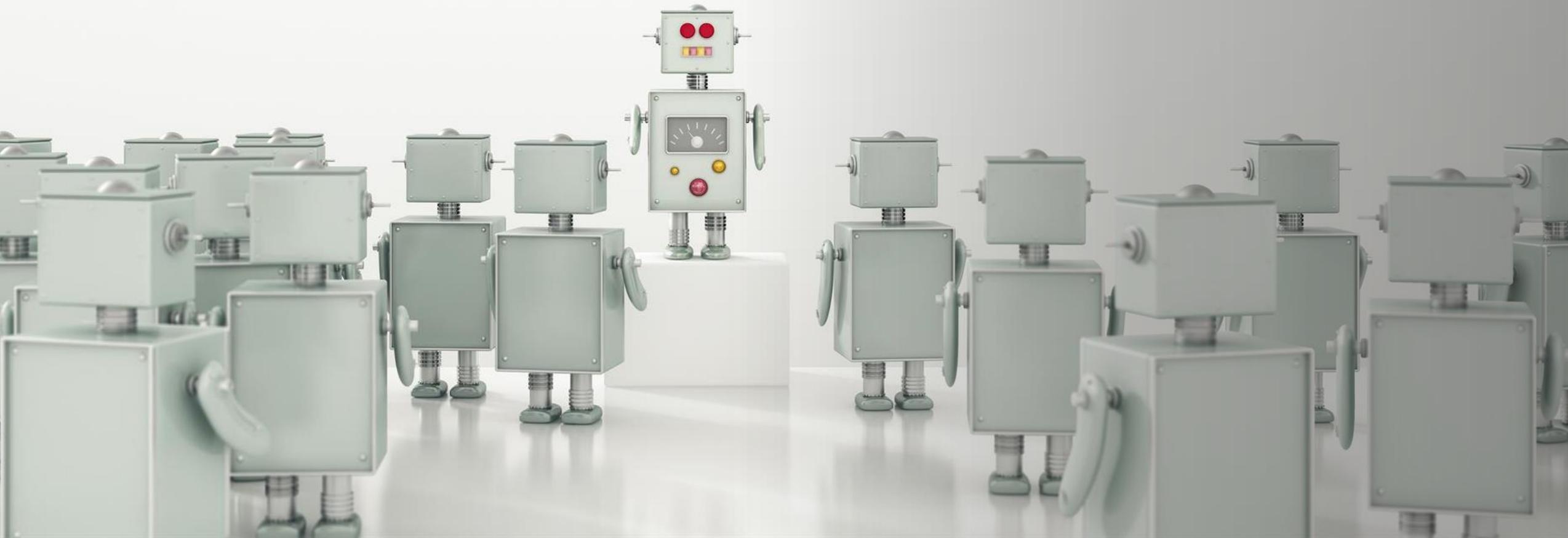
### **Reducción de Costos**

La RPA aumenta la productividad y reduce los costos operativos.

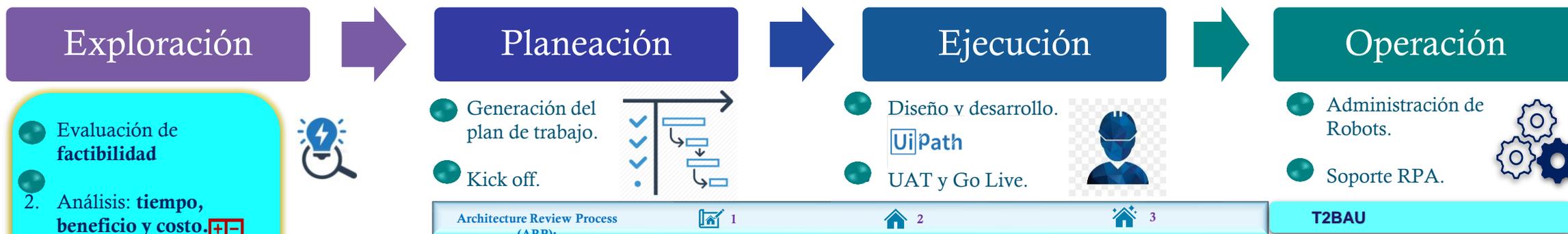
---

RPA

PROCESO DE  
COBRANZA



# Gestión de un proyecto RPA



- 1. Evaluación de factibilidad
- 2. Análisis: tiempo, beneficio y costo.
- 3. Definición de Complejidad.

❖ **SIMPLE** = 5 semanas  
 ❖ **MEDIA** = 6 semanas  
 ❖ **ALTA** = 8 semanas





**Antes:** los archivos de 9 Agentes se trataban de forma manual por lo que se levantó un hallazgo de auditoria para erradicar la manipulación de datos. Cobranza central revisaba que todo estuviera contabilizado de forma general.

**Después:** el 95% de las aplicaciones son automatizadas, el 5% se detona cuando hay un error en el documento del Agente. La actividad se ejecuta diariamente en 3 ventanas de ejecución. El equipo de Cobranza Central se dedica a dar respuesta a dudas de las regionals sobre las notificaciones de error y excepción.

## Beneficios Cualitativos



1. Se anula la manipulación de los archivos de pago de Agentes pues la información es obtenida de forma automática y aplicada en SAP.
2. Visibilidad de qué se hizo y en qué momento.
3. Da mayor certidumbre de lo que se está aplicando.
4. Se busca una coordinación centralizada para gestionar el proyecto y estandarizar las tareas del proceso para las 6 regionales.

## Beneficios Cuantitativos



1. En total 30 minutos con 44 segundos.  
Tiempo promedio por ventana de 2 minutos con 19 segundos para obtener la información de los agentes.  
Tiempo promedio por ventana para el registro en SAP 28 minutos con 25 minutos.
2. Se libera tiempo de colaboradores en Regional.

## Mejoras al RPA



1. Incluir Multipagos.

## Comentarios



1. La gestión del cambio ha sido lo más complicado de permear hacia el negocio.
2. El seguimiento y coordinación de cualquier mejora está centralizado en un solo equipo que mantiene el canal de comunicación con quienes tienen el beneficio.
3. Se debe evaluar un candado en el proceso que limite las duplicidades en SAP y que el Robot pueda identificarlo. Generar un KPI de errores.

Frecuencia de la sesión:

Mensual  
Trimestral  
Semestral





## ¿Cómo es?

- La aplicación sencilla del proceso implica un tiempo de ejecución de 73.5 horas al mes.
- En el escenario actual el proceso suele realizarse fuera de horario o en fines de semana, esto por diferentes actividades en paralelo (Auditorias, proyectos y actividades fuera de lo programado).

## ¿Qué esperamos?

### Beneficios Cualitativos



1. Eliminar la manipulación manual de la información.
2. Reforzar que los clientes realicen Pagos referenciados.
3. Tener mayor limpieza en las cuentas.
4. Reducción de tiempo en la ejecución del proceso.
5. Información actualizada para cumplir los requerimientos de Hacienda a los clientes.
6. Mejora de Niveles de servicio al realizar el proceso de forma secuencial.
7. Eficacia en la mejora del proceso, mejorando los tiempos de servicio con clientes internos y externos.
8. Tiempo de calidad a diferentes actividades fuera de lo programado.

### Beneficios Cuantitativos



1. 73.5 horas automatizadas al mes.
2. Aplicación de aproximadamente 1500 depósitos al mes.

### Comentarios



---

# DESARROLLO HUMANO

A diverse group of business professionals, including men and women of various ethnicities, are gathered around a table in a modern office setting. They are all smiling and looking at a laptop screen, suggesting a collaborative and positive work environment. The background is a bright, out-of-focus office space with large windows.

# Programa de Champions de Power Platform



---

**¿Cuál es el objetivo del programa?**

Proporcionarles a nuestros colaboradores las herramientas y capacidad de autoservicio para generar sus propias apps y reportes de analytics a través de la adopción de las aplicaciones de Power Platform (Apps y Power BI) en ENGIE México.

---

