



**Chazey
Partners**

A QX Global Group
Company

II Desayuno Ejecutivo con Líderes de Servicios Compartidos México

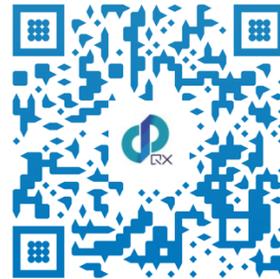
20 de Marzo 2025

www.chazeypartners.com

Bienvenidos!



Esteban Carril
MD Latin America
estebancarril@chazeypartners.com



[LinkedIn](#)

AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)

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

Panorama de Servicios Compartidos y GBS en México

PRINCIPALES CIUDADES TOP 5

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

- MEXICO CITY (69)
- MONTERREY (25)
- QUERETARO (15)
- GUADALAJARA (8)
- SAN LUIS POTOSI (5)

TASA DE CRECIMIENTO

6% en el último año. Casi 80% establecidos por compañías establecidas fuera de México

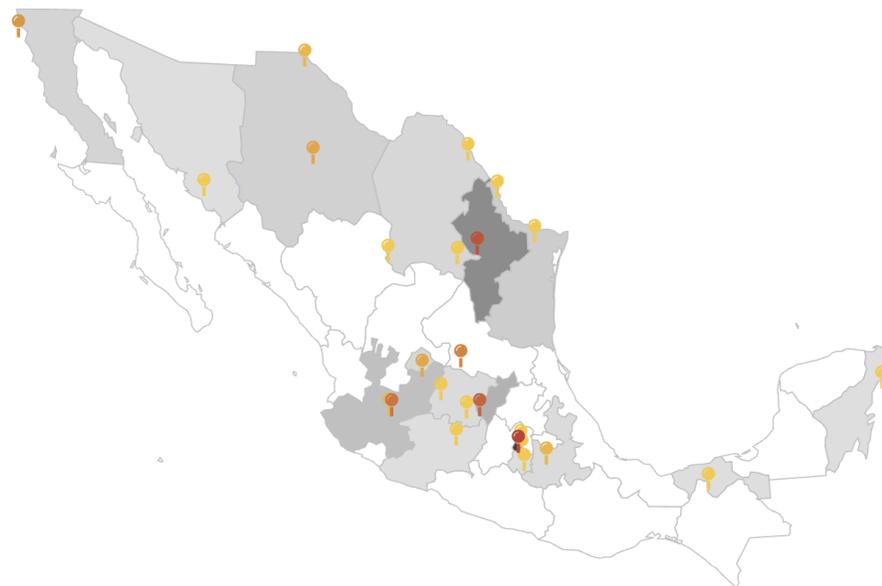
CAUTIVOS /IN HOUSE

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

FUNCIONES

- **73%** Finanzas
- 43% Recursos Humanos
- 25% IT
- 14% Compras
- 58% Otros

153 CSCs cautivos o híbridos



TENDENCIAS

- NEARSHORE US
- AUMENTO DE OUTSOURCING
- **70%** NIVEL DE MADUREZ MEDIO A BAJO
- PREDOMINANCIA DE **MODELOS HÍBRIDOS**
- **81%** PLANEANDO EXPANDIR (SERVICIOS/GEO)
- **94%** NIVEL AUTOMATIZACION MEDIO A BAJO

INDUSTRIAS

- **21%** Consumo Masivo
- 14% Automotriz
- 12% Industrial
- 7% Servicios Financieros
- 7% Tecnología
- 5% Retail
- 5% Construcción
- 5% Farma
- 3% Media y Publicidad
- 3% Hospitalidad
- 3% Química
- 3% Minería

TAMAÑO (en Ingresos)

- **52%** > \$10 Bn
- 28% \$2Bn-\$10Bn
- 20% < \$2Bn

ORIGEN COMPAÑÍA

- **41%** USA
- 19% Mexico
- 8% Francia
- 8% Alemania
- 3% Reino Unido
- 3% Suecia
- 2% Irlanda

AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)

AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

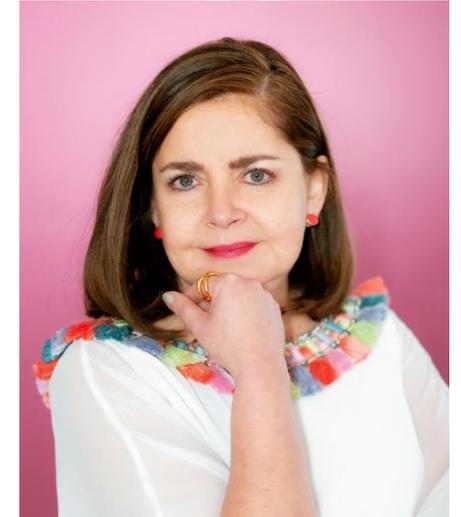
Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC

- Actuarial egresada de la UNAM y dos maestrías: en Dirección de Empresas por el IPADE y en Filosofía por la Universidad Panamericana.
- Lidera la operación de ManpowerGroup LATAM para 18 países, con más de 3,700 empleados staff y más de 100,000 empleados tercerizados en el resto de la región.
- Primera mujer Presidente de la American Chamber of Commerce en México.
- Reconocida como una de las empresarias más poderosas de los negocios en México y Latinoamérica por Forbes, Expansión y Líderes Mexicanos. También está en diversos rankings de negocios como: LinkedIn Top Voice América Latina, CEOs Change Makers LATAM 2023 por Horse,
- Fue distinguida por el Senado de la República Mexicana como Mujer Destacada del Año 2011, por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos como Mujer Destacada del Año de México, entre otros reconocimientos.
- Aurtora de dos libros: “Cómo conseguir tu primer trabajo” y “En sus marcas, listos... ¡Empléate!”,



**Lic. Mónica Flores
Barragán**
Presidente de
ManpowerGroup LATAM

Panorama de Talento Humano GBS/CSC LATAM

- **56%** de los CSCs y GBS continúan contratando recursos predominantemente en la misma ciudad donde operan
- **70%** revisando la propuesta de valor a los empleados (compensación, plan de carrera y desarrollo, ambiente de trabajo y cultura, balance vida-trabajo, reconocimientos)
- **Resolución de problemas, gestión de datos/análítica y liderazgo** las 3 competencias más priorizadas en términos de reclutamiento y capacitación
- **Trabajar fuera de la oficina y cultura organizacional** son los dos factores más buscados por la Gen Z.
- Entre un **67%** y **80%** de los GBS creen que el branding es una forma efectiva de crear cultura, atraer talento y comprender el valor de estas organizaciones.



AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)

AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)

Transforma tu GBS con Inteligencia Artificial: Supervisión digital en acción

PRESENTADO POR:



Torsten Schulz
Director de Automatización
Inteligente
torstenschulz@chazeypartners.com



Chuy Michel
VP Automatización
Inteligente
chuymichel@chazeypartners.com

AGENDA

- 01 Tendencias actuales en el mundo de CSC/GBS.
- 02 Inteligencia Artificial Generativa en el mundo de CSC/GBS.
- 03 Agentic AI.
- 04 Casos de uso y factores de éxito para AI.
- 05 Q&A

TENDENCIAS MUNDIALES: EL MODELO GBS CONTINÚA CRECIENDO

- El número de centros GBS ha aumentado significativamente, con alrededor de 8,500 cautivos y 3,500 BPO en operación.
- 70% de los GBS invierten en RPA e inteligencia artificial.
- 88% de los GBS están expandiendo su alcance funcional para abarcar más áreas de negocio.
- Reducción de costos operativos entre 20% y 30%.
- 69% de las organizaciones GBS reportan directamente a un ejecutivo de nivel C.
- 85% de los GBS están alineados con la estrategia digital.
- 78% de los GBS alcanzan un nivel de madurez alto, mejorando eficiencia y calidad.



~61%

de nuevos centros GBS implementados en 2024 fueron primeros adoptantes



~35%

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



~39%

de los nuevos centros GBS implementados en 2024 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

AUTOMATIZACIÓN, DIGITALIZACIÓN E IA GENERATIVA

- **Analítica de Datos y Automatización** siguen siendo prioridades de inversión en los GBS
- **60%** de las empresas están implementando soluciones de IA para mejorar la toma de decisiones basada en datos.
- **27%** de los GBS comienzan a adoptar herramientas de analítica predictiva y analítica prescriptiva
- **12%** de los GBS han implementado casos de uso de GenAI y **35%** en fase Piloto
- **40%** de las organizaciones están explorando IA generativa para automatizar tareas y análisis de datos
- **Mayores casos de éxito en automatización y analítica de datos se encuentran en P2P**
- **Desafíos de GenAI:**
 - Falta de experiencia y capacidades
 - Disponibilidad y calidad de datos
 - Derechos de autor, contenido tendencioso, alucinación



¿QUÉ PAPEL DESEMPEÑAN LOS GBS/SSC EN LOS PRÓXIMOS CINCO AÑOS?

- Global Business Services (GBS) son a menudo el núcleo de la transformación
 - Experiencia en reingeniería de procesos
 - Adopción de tecnología
 - Gestión del cambio
- Enfocados en la reingeniería de procesos, los GBS optimizan continuamente las operaciones
- Los GBS gestionan el uso de IA para optimizar recursos, prever demandas y personalizar servicios, mejorando la eficiencia operativa.
- La recopilación de datos ajusta estrategias, asegurando una transición exitosa y maximizando la adopción de nuevas tecnologías o procesos.
- El GBS ya está familiarizado con la gobernanza estructurada
 - SLAs, Costos unitarios
 - Automatización
 - Experiencia del cliente (CX)



Los GBS´s han marcado la pauta y continúan haciéndolo.

HACIA UN GBS COGNITIVO Y AUTÓNOMO EN LA NUEVA ERA DIGITAL

¿QUÉ ES LA TRANSFORMACIÓN EN ESTA NUEVA ERA?

Redefinir el GBS como un ecosistema inteligente y autónomo, donde la IA y la automatización avanzada impulsan decisiones estratégicas en tiempo real, marcando el futuro de la transformación digital.

Tres elementos para la transformación:

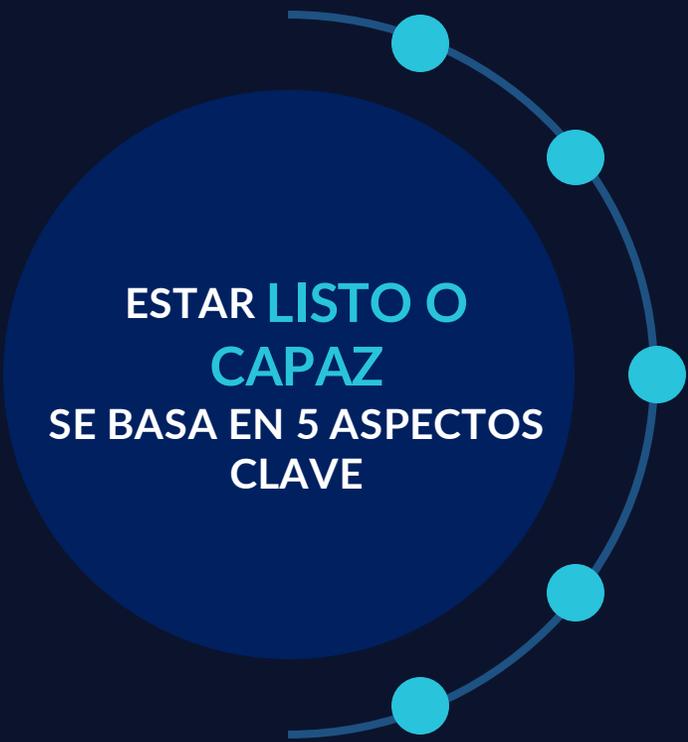
01 Visión de las nuevas tendencias que crean organizaciones ágiles preparando a las personas con habilidades digitales para el futuro

02 La mejora de procesos punta a punta, con minería de datos e IA, optimiza tareas, decisiones y productividad, maximizando la eficiencia operativa del GBS

03 La transformación digital del futuro impulsa la eficiencia y la innovación con IA, donde los procesos se automejoran de forma continua y adaptativa



¿"LISTO" O "CAPAZ" PARA LA IA?



ESTAR LISTO O
CAPAZ
SE BASA EN 5 ASPECTOS
CLAVE

- 01 **El Caso para el Cambio/Case for change:** Compromiso del liderazgo en un período de 5 a 10 años
- 02 **Gobernanza:** Procesos que se autocorrijen y se optimizan sin intervención manual, mejorando continuamente.
- 03 **Innovación:** Capacidad para adoptar tecnología nueva y avanzada.
- 04 **Talento:** Desarrollarlos o contratarlos, los necesitas.
- 05 **Preparación para el Futuro:** Adaptación al ritmo acelerado del cambio..



La capacidad de la IA definirá a los líderes en todos los sectores de la industria



MODELO OPERATIVO DE "AI READINESS" CRITERIOS DE DISEÑO

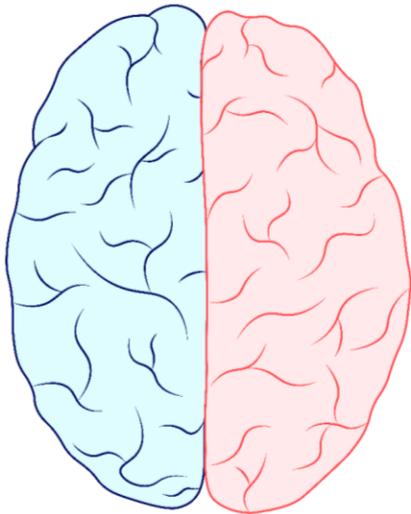
- **Liderazgo en IA:** Líderes que comprenden lo que es posible hoy y lo que vendrá en el futuro.
 - **Gobernanza en IA:** Gestión de aspectos emergentes y desconocidos de la IA.
 - **Innovación en IA:** Identificar dónde aplicar la IA hoy y mañana, y adoptarla estratégicamente.
 - **Talento en IA:** Formar y desarrollar perfiles para trabajos que aún no existen (o que acaban de surgir).
 - **Preparación Futura en IA:** Una hoja de ruta que integra estrategia e inteligencia artificial.
- ➡ **Probablemente Necesitarás Ayuda – Nuevos Desafíos por Gestionar**

AGENTIC AI: LA REVOLUCIÓN DE LA INTELIGENCIA AUTÓNOMA

Agentic AI: Logical vs. Creative

RPA (Proven):

Structured and systematic processing, focused on efficiency and logic



GenAI and Other AIs (Innovative):

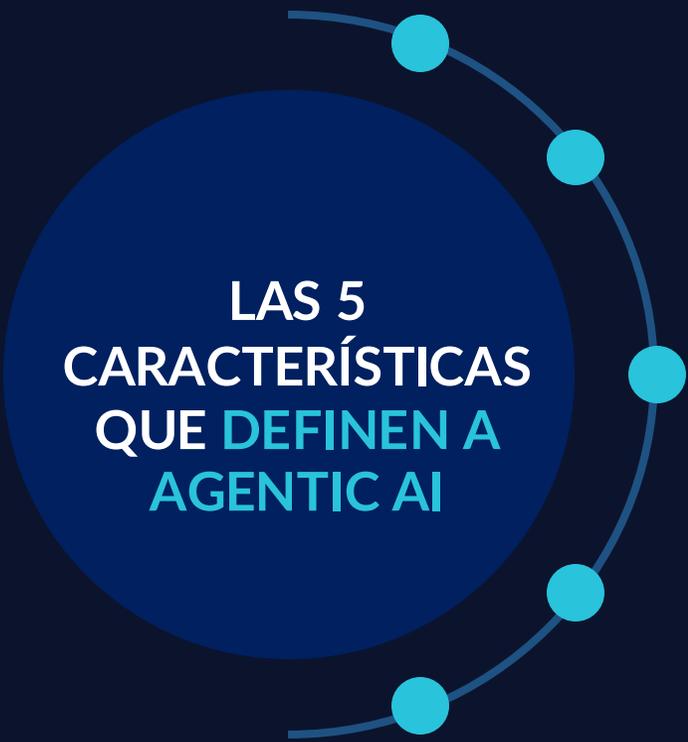
Creative and intuitive capabilities, adaptable for decision-making and uncertainty management.

La Agentic AI no solo sigue instrucciones, sino que toma decisiones y ejecuta tareas de manera autónoma, sin intervención humana.

- Aprende de la experiencia y se adapta dinámicamente
- Planifica y actúa para alcanzar objetivos sin reglas predefinidas
- Optimiza sus métodos continuamente para mejorar su rendimiento

A diferencia de la IA tradicional, que solo analiza datos pasados y sigue patrones predefinidos, la Agentic AI interactúa con su entorno y ajusta su comportamiento en tiempo real.

¿REACTIVO O AUTÓNOMO? LA ERA DE AGENTIC AI YA COMENZÓ



LAS 5 CARACTERÍSTICAS QUE DEFINEN A AGENTIC AI

- 01 Autonomía Operativa:** Capacidad de ejecutar tareas y tomar decisiones sin intervención humana constante.
- 02 Definición de Objetivos:** Orientación estratégica basada en metas preestablecidas para optimizar resultados.
- 03 Aprendizaje Adaptativo:** Evolución continua mediante la absorción de datos y experiencias previas.
- 04 Interacción Proactiva:** Capacidad de anticiparse a necesidades y ejecutar acciones sin esperar instrucciones.
- 05 Memoria Contextual Inteligente:** Uso eficiente del historial de interacciones para mejorar la toma de decisiones.



La capacidad de la Agentic IA definirá a los líderes en todos los sectores de la industria

CASOS DE USO DE IA QUE ESTÁN TRANSFORMANDO INDUSTRIAS

- 01** Automatización de Reportes Financieros con IA: Generación automática de informes y cumplimiento, garantizando precisión y eficiencia operativa.
- 02** IA Gestión de Clientes y Proveedores: Optimización del manejo de relaciones comerciales mediante IA, automatizando consultas, registros, seguimiento y gestión de incidencias para mejorar la productividad.
- 03** IA Screening de Candidatos: Evaluación automatizada de perfiles con IA, analizando datos clave y reduciendo tiempos de selección para optimizar la contratación y mejorar la precisión en la toma de decisiones.
- 04** Detección y Prevención de Fraudes con IA: Identificación de transacciones sospechosas en tiempo real, reduciendo riesgos y pérdidas financieras.



AGENTIC AI EN ACCIÓN



PROPÓSITO:

Desarrollo de un agente autónomo en Copilot Studio integrado con conexión a ERPs.

FUNCIONALIDADES:

Automatización inteligente de consultas, gestión segura de datos y ejecución autónoma de Automatizaciones.

IMPACTO ESPERADO:

Respuestas proactivas, optimización operativa y mayor precisión en la toma de decisiones.

CONCLUSIONES Q&A

CONTACT US



CHUY MICHEL

VP Intelligent Automation

chuymichel@chazeypartners.com



TORSTEN SCHULZ

Director Intelligent Automation

torstenschulz@chazeypartners.com



www.chazeypartners.com



www.linkedin.com/company/chazey-partners



@ChazeyPartners | #ChazeyPartners

AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)

Aranceles en la era Trump





Luis Rosas
Senior Attorney

guillermo.larrea@hoganlovells.com



Mario Lara Rodríguez
Counsel

mario.lara@hoganlovells.com

¡Gracias!

[hoganlovells.com](https://www.hoganlovells.com)

"Hogan Lovells" or the "firm" is an international legal practice that includes Hogan Lovells International LLP, Hogan Lovells US LLP and their affiliated businesses.

The word "partner" is used to describe a partner or member of Hogan Lovells International LLP, Hogan Lovells US LLP or any of their affiliated entities or any employee or consultant with equivalent standing. Certain individuals, who are designated as partners, but who are not members of Hogan Lovells International LLP, do not hold qualifications equivalent to members.

For more information about Hogan Lovells, the partners and their qualifications, see www.hoganlovells.com.

Where case studies are included, results achieved do not guarantee similar outcomes for other clients. Attorney advertising. Images of people may feature current or former lawyers and employees at Hogan Lovells or models not connected with the firm.

© Hogan Lovells 2025. All rights reserved.

AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)

AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)

AGENDA



Bienvenida (15min.)

Presentación ACESCO (15min.)

Tendencias y desafíos en la gestión del talento humano en los CSC (45 min)

Networking Break (20 min.)

Agentic AI – inteligencia artificial para tu GBS (40 min.)

¿Impacto arancelario de las políticas de Trump sobre los GBS? (40 min.)

Networking Break (20 min.)

Dinámica Interactiva con Premios (15 min.)

Conclusiones y Cierre (15 min.)



Gracias!

