

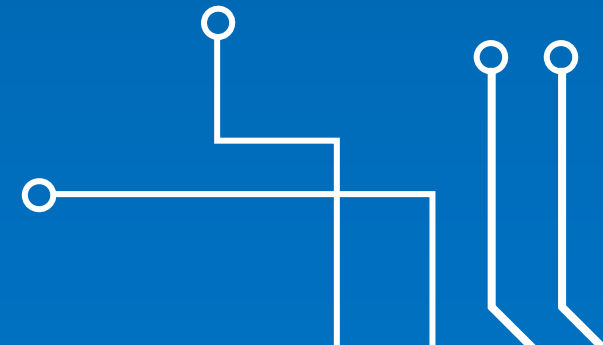
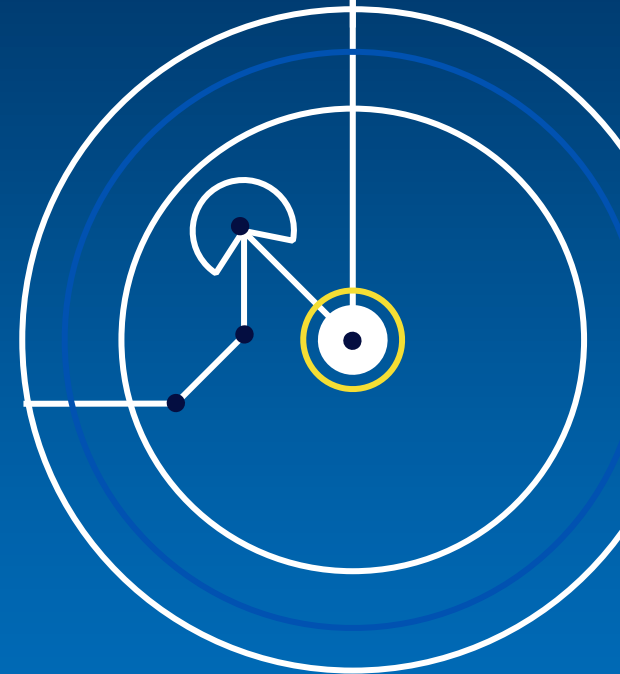


Comité CSC



CÁMARA DE LA INDUSTRIA
DIGITAL Y SERVICIOS

Bogotá, 09 de febrero de 2022



¡BIENVENIDOS! TENGA EN CUENTA



La hora de inicio de la reunión. Esta iniciará puntualmente.



La conexión cuenta con un chat, el cual es para preguntas y comentarios durante la reunión.



Indicar en nombre de usuario - nombre completo y empresa.



No realice múltiples tareas, manténgase enfocado.



Silenciar el micrófono al iniciar sesión con el fin de evitar interferencias.



Por el uso adecuado de los datos de Internet no use vídeo. Si va a realizar uso de la cámara le recomendamos:

- Revisar su conexión a Internet.
- Ser concreto con el mensaje.
- Usar ropa de trabajo.
- Usar las manos durante la conversación.



En caso de querer intervenir: Use la manita que se encuentra al costado izquierdo de su micrófono.

AGENDA

01

CHARLA

Esteban Carril

“Las nuevas tendencias de los CSC en post pandemia”

02

VARIOS

 **MÁS PAÍS**

CÁMARA DE LA INDUSTRIA
DIGITAL Y SERVICIOS



Principales Tendencias de Servicios Compartidos para el 2022

Esteban Carril
Director Ejecutivo América Latina
Chazey Partners



Presentaciones



Esteban Carril

Principal, Latin America

25 años de experiencia en Servicios Compartidos y Transformación del Negocio en diferentes empresas multinacionales. Fue Director Regional de Servicios Compartidos para EMC y 3Com Corporation para América Latina

En sus 12 años en Chazey, ha implementado y optimizado más de 20 Centros de Servicios Compartidos en América Latina, Norteamérica y Europa.

Contador público graduado en la Universidad de Buenos Aires y posee un MBA con honores en el IAE, Universidad Austral y posgrado en Management en Wharton School y Babson College.

Experiencia relevante en CSC:

EMC, 3Com, Bridgestone, Gerdau, Bimbo, Dos Pinos, Coppel, Bancoppel, Aeroméxico, CEMEX, Ledesma, Filmtex, WPP, Belcorp, Gobierno de New Brunswick, Cooper Std, GEB, Grupo ISA, Alicorp, Tenaris, Hutchison Ports, Herbalife, ManpowerGroup

Sobre Chazey Partners

1

Quiénes Somos

Fundada en 2006, Casa Matriz en California, profesionales localizados alrededor del mundo.

2

Qué hacemos

Evaluaciones y diagnósticos, asesoría estratégica, gestión de proyecto, soporte a las implementaciones, experiencia en diversos mercados y procesos.

3

Dónde Nos Enfocamos

Finanzas, Recursos Humanos, TI, Compras, Administración, Operaciones Comerciales, Gestión de Datos y otras funciones.

4

La Diferencia de Chazey

Practitioners Experimentados, Continuidad del Equipo, Alto retorno de la inversión, Transferencia del Conocimiento, Participación activa del Cliente en la Transformación.

NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SERVICIOS COMPARTIDOS	AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS	TRANSFORMACIÓN DEL NEGOCIO
<i>End-to-End</i> : Mapa de Ruta hacia la implementación	Diagnóstico de RPA y Minería de Procesos	Transformación del Modelo Operativo
Optimización	Prueba de Concepto y Piloto RPA	Diseño de la Organización
Evaluación de Servicios <i>Outsourcing</i>	Diseño e Implementación Centro de Excelencia RPA	Servicios de <i>Staffing</i>
Habilitación Tecnológica	Desarrollo de bots	Integración ERP
Global Business Services (GBS)	Machine Learning, IA, Analítica Avanzada	Gestión de Datos
Desarrollo de Centros de Excelencia	Mantenimiento y Soporte	Plan de Continuidad del Negocio
SERVICIOS GLOBALES DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL		

Sobre Chazey Partners – Portafolio Global de Clientes

Consumo Masivo & Retail		Servicios Financieros	Industrial & Electrónico		Educación	RPA/IA
Servicios	Automotor	Construcción	Biología, Salud & Farmaceutica	Tecnología		

Impacto del Covid-19 en los CSCs Tradicionales

Servicios Compartidos Tradicionales

Centralización en un solo lugar

- Economía de escala
- Estandarización
- Ambiente de Control
- Arbitraje laboral

Procesos No Estratégicos

- Transaccional y profesional
- Misión crítica
- Servicios Comunes
- Especialización

Focus en el Cliente

- Acuerdos de asociación de servicios
- Medición del desempeño
- Mejora continua
- Gestión Comercial



COVID-19
(Marzo 2020 en adelante)

RESILIENCIA

- Trabajo desde casa
- Plan de continuidad del negocio
- Outsourcing selectivo
- Gestión del Conocimiento

DIGITALIZACION

- Automatización (RPA)
- Plataformas en la nube vs. Sistemas legados
- Virtualización
- Herramientas de colaboración y comunicación

ONE OFFICE

- Capacidades para toda la empresa (COE)
- Gestión del desempeño
- Procesos End-to-End
- Analítica de datos

Tendencias que darán forma a Servicios Compartidos en el 2022

PRINCIPALES TENDENCIAS Que enfrentan los CSC y GBS en el mundo

#1 – Automatización Inteligente Estratégica

Crecimiento en RPA
Iniciando híper-automatización de los CSC
Gobierno de datos maestros

#2 – Concepto de *OneOffice*(*)

Conectar al front, middle y back office
Experiencia del cliente
Marco de interacción del cliente

#3 – Gestión del Talento y Futuro del Trabajo

Modelo de trabajo híbrido remoto
Nuevas tecnologías para gestionar el trabajo
Mayor foco en habilidades vs. roles



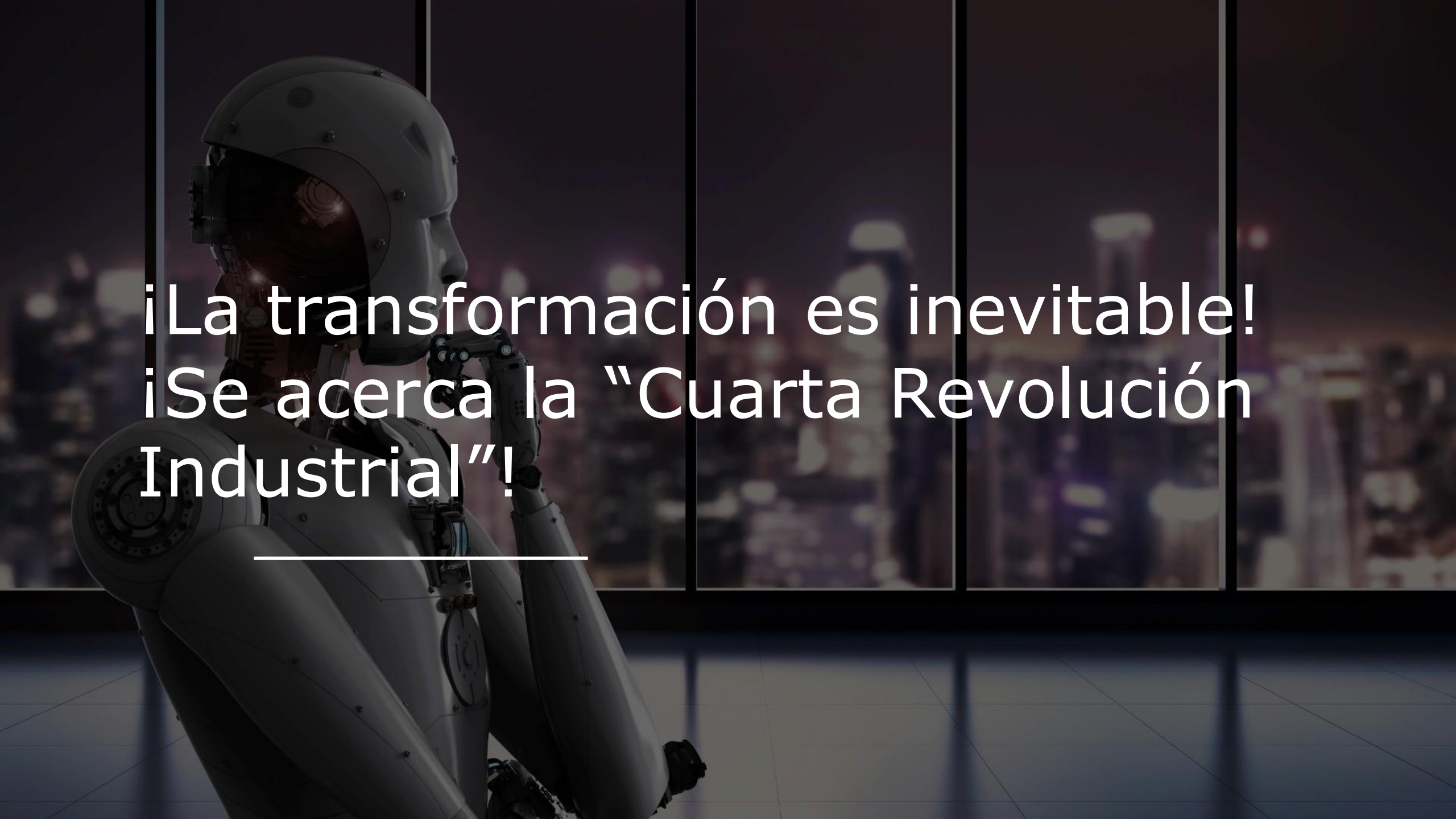
#4 – Agilidad y Resiliencia

Capacidad de reaccionar a crisis
Revisar los planes de resiliencia y continuidad del negocio
Replantear estrategia de localización (Colombia como Nearshore)

#5 – Evolución y Expansión del Alcance

Tendencia hacia Multifuncional
Capacidades como Servicio
Perseguir el modelo GBS

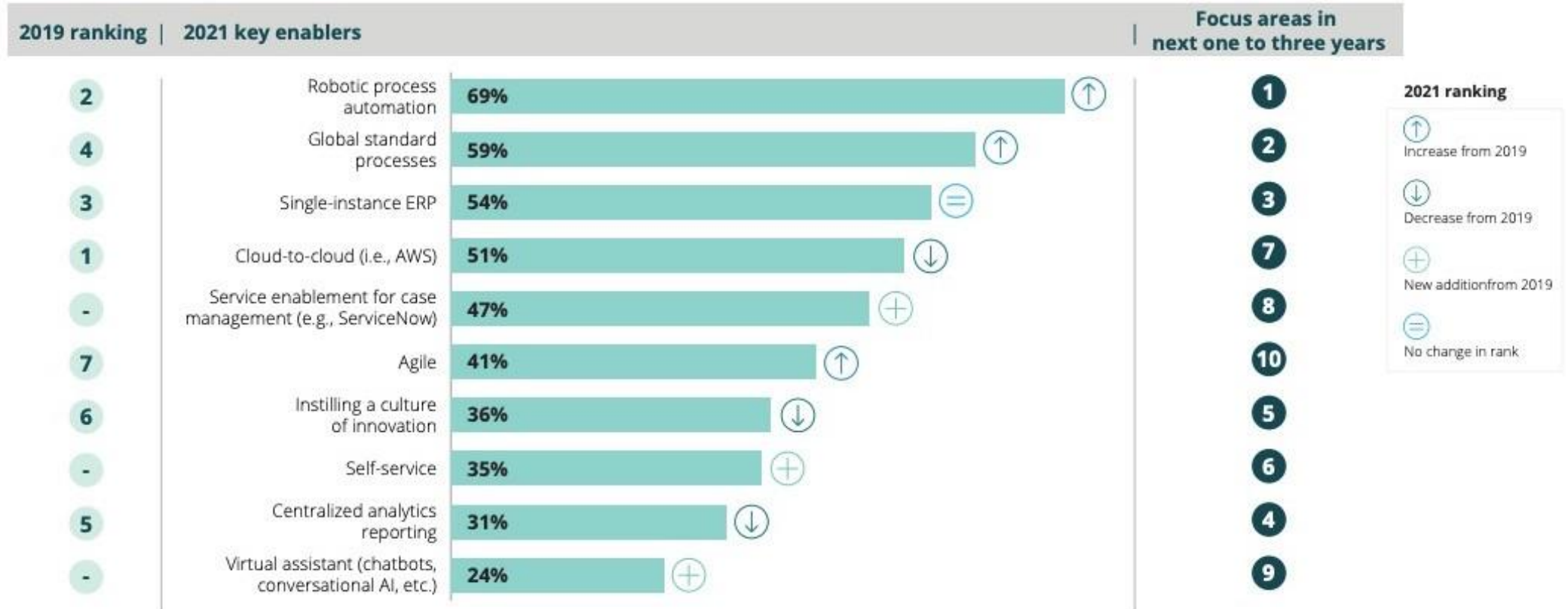
(* OneOffice según HfS)

A white humanoid robot is shown in profile, looking out a window at a city at night. The robot's hand is near its chin in a thoughtful pose. The background is a blurred cityscape with lights.

¡La transformación es inevitable!
¡Se acerca la “Cuarta Revolución Industrial”!

#Tendencia 1- Automatización Inteligente Estratégica

¿Cuáles son los habilitadores clave de éxito empleados por las organizaciones de SSC?

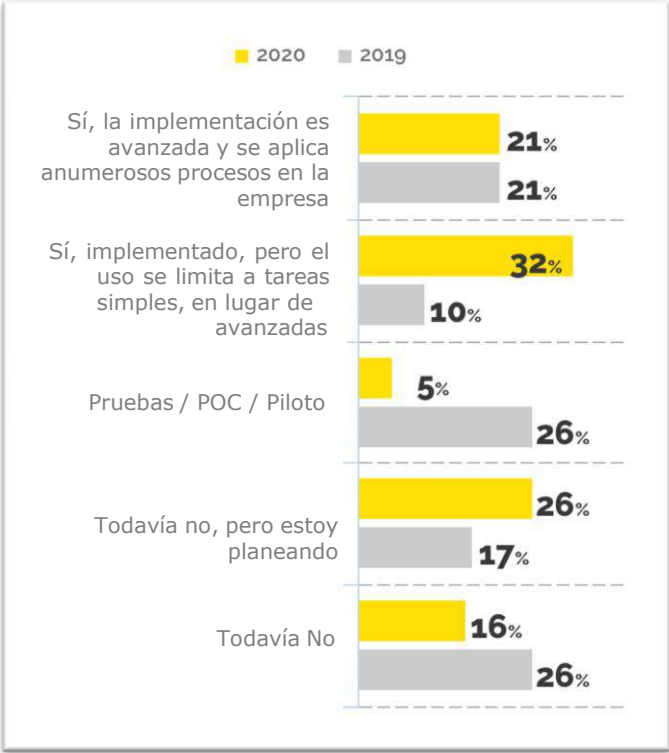


Fuente: 2021 Global Shared Services and Outsourcing Survey-Deloitte

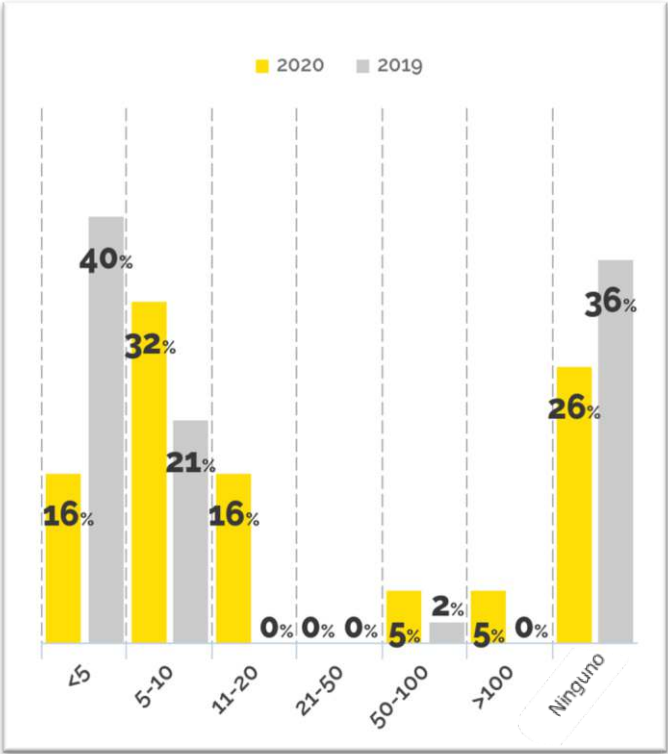
#Tendencia 1-Crecimiento de RPA en CSCs/GBS América Latina

Crecimiento en la adopción de RPA CSC América Latina

¿La automatización inteligente forma parte de las operaciones en tu CSC?



¿Cuántos "bots" tienes en producción?



Ningún bot en producción

26%

1-5 bots en producción

16 %

5-10 bots en producción

32%

11-20 bots in producción

16%

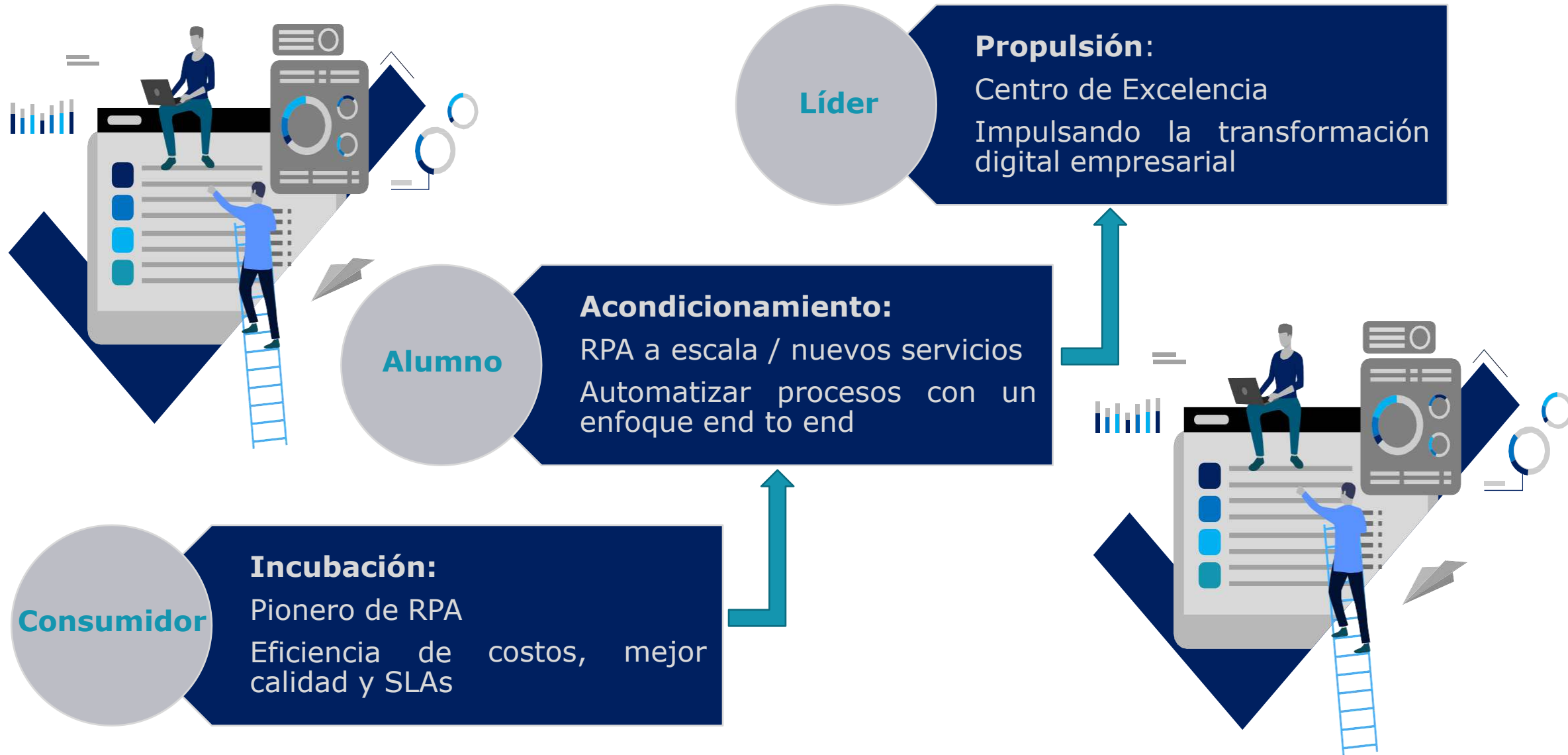
Más de 20 bots en producción

10%

(Fuente: SSON Analytics - Servicios compartidos de América Latina 2020: Crecimiento de la automatización inteligente y su impacto en el rendimiento de los servicios compartidos)



#Tendencia 1: Proceso Evolutivo de RPA en los CSCs



#Tendencia 1: Centro de Excelencia RPA

Un órgano central de Gobierno que **Descubre, Construye, Administra, Ejecuta, Asocia, y Mide** proyectos de automatización en todas las organizaciones. Estos proporcionan mejores prácticas y conocimientos a la empresa para identificar futuras oportunidades de automatización.



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



CONTRUIR automatizaciones de manera efectiva y eficiente.



GESTIONAR implementar y administrar automatizaciones desde cualquier lugar, a escala.



EJECUTAR / HABILITAR un marco y las herramientas para que los robots trabajen con sus aplicaciones y su gente para llevar a cabo automatizaciones.

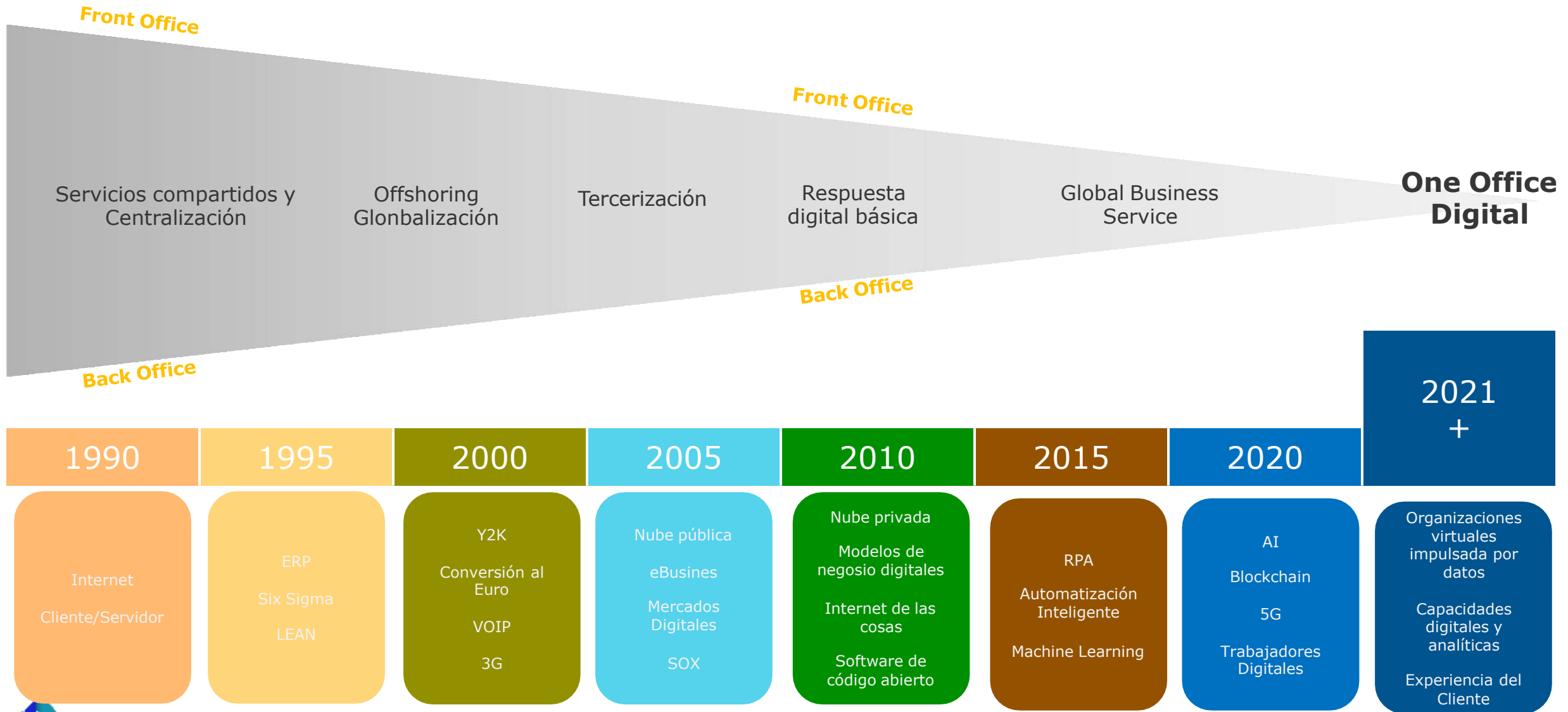


ASOCIAR las personas y los robots en un nuevo ecosistema para que trabajen juntos para automatizar procesos completos.



MEDIR el desempeño de todo el ciclo de automatización, incluyendo SLAs, métricas financieras y de negocio ligadas a cada Robot en productivo

Tendencia 2: De "Back-Office" hacia "One-Office"

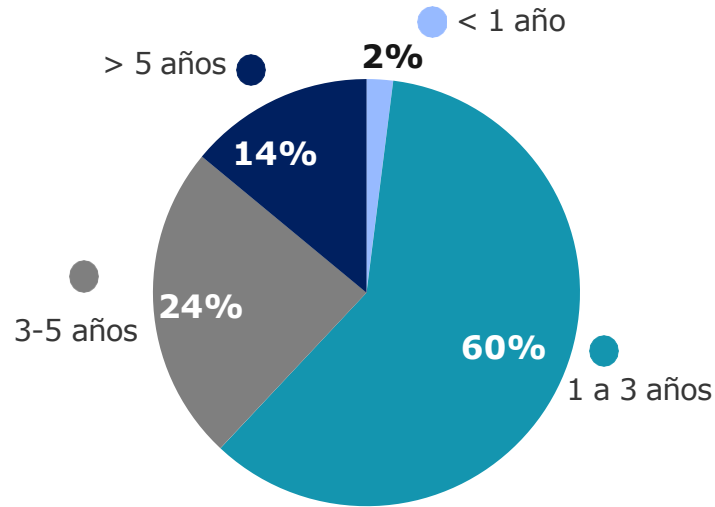


#Tendencia 2: Concepto de One Office



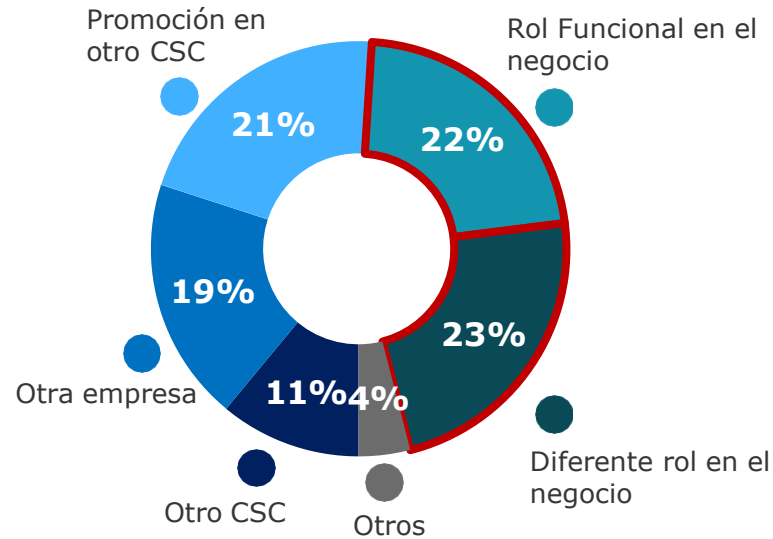
#Tendencia 3: Gestión del Talento y Futuro del Trabajo

¿Cuánto tiempo?



- ¿Cómo retener el conocimiento?
- Menos de un 20% ve a su rol actual como carrera de largo plazo

¿Dónde van?



- Casi la mitad de los empleados del CSC se mueven al negocio (Semillero CSC)
- Fuga de talento principalmente en aquellos que entienden los procesos a detalle (expertos de P2P, O2C)






¿Porqué se van?



- No es solo por dinero
- ¿Hasta qué punto el impacto de la automatización se ve reflejada en la evolución de los roles?

Ejemplo Finanzas en la Cuarta Revolución Industrial

Hoy

								
	Planear	Transaccionar	Registrar	Controlar	Cumplir	Reportar	Analizar	Aconsejar
	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégico • Definir Objetivos • Gestión financiera • Pronósticos • Fiscal/Tesorería 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago a Proveedores • Pago a Empleados • Recibos de Clientes • Gestión de Caja 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros Contables • Contabilidad de Activos Fijos • Contabilidad de Impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre Contable • Reconciliaciones de cuentas • Procesamiento de Errores • Auditoría Interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes Estatutarios • Presentación de Impuestos • Cumplimiento estatutario • Cumplimiento de políticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de desempeño empresarial • Reporte financiero • Reporte de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del desempeño empresarial • Análisis de portfolio • Análisis del desempeño • Análisis de inversiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Aconsejar al negocio • Soporte a la ejecución de la estrategia • Soporte a F&A • Participación en la Junta
Mañana								
	Planear	Transaccionar	Registrar	Controlar	Cumplir	Reportar	Analizar	Aconsejar



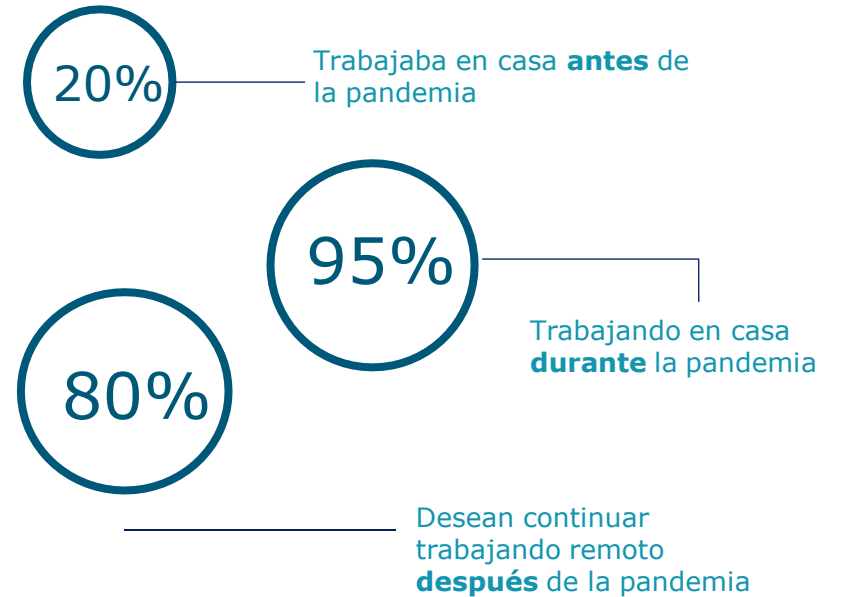
Foco de Finanzas



Automatizado y Digitalizado

#Tendencia 3: Gestión del Talento y Futuro del Trabajo

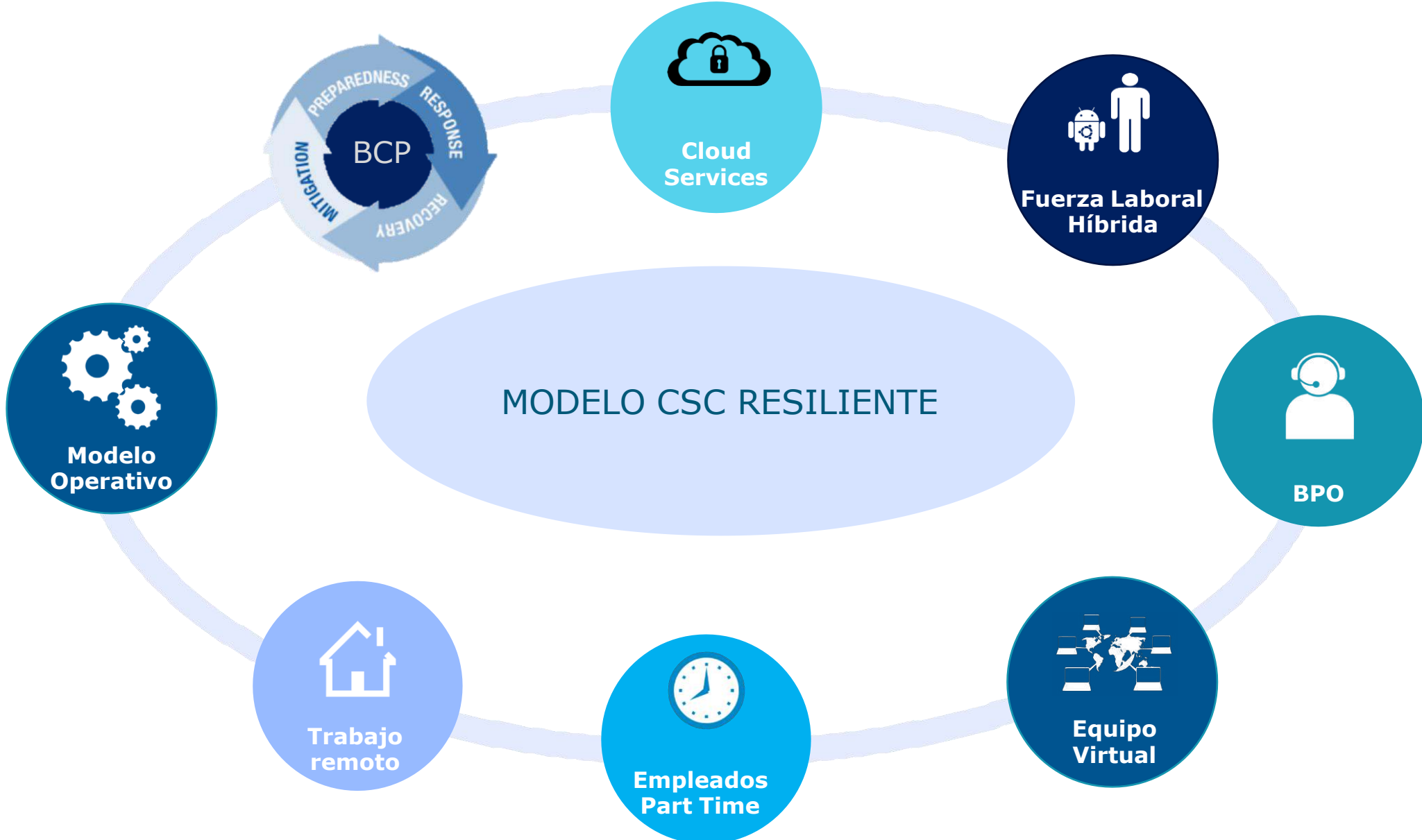
¿Qué está cambiando mas a causa de las estrategias Futuro del trabajo?



"87% de las organizaciones de SSC están considerando trabajo híbrido o remoto para los próximos 3 a 5 años"
 (Encuesta Global de SS&O 2021-Deloitte)



#Tendencia 4: Agilidad y Resiliencia



#Tendencia 5: Evolución y Expansión de alcance

Multifuncionales (más de 3 funciones) continuará siendo el modelo que prevalece en todas las industrias

Finanzas, Recursos Humanos y TI siguen siendo las 3 principales funciones e integrándose más en el punta a punta

Comienza a verse la movida hacia áreas más **especializadas** del negocio

Implementación de capacidades como **analítica, gestión de proyecto, cambio, M&A, reporting y RPA.**

Outsourcing selectivo se incorpora más al modelo de entrega de servicio (principalmente en nómina y contact center)

Más organizaciones mejorando su modelo de gestión de servicio (autoservicio)

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

- 1 Consolidar las bases: modelo operativo sólido, MIC y BCP efectivos
- 2 Renovar el Caso de Negocio para un CSC de Próxima Generación
- 3 Acelere las capacidades digitales y de automatización
- 4 Ampliar alcance y subir en la cadena de valor
- 5 Construir un Centro de Excelencia de automatización dentro de Centros de Servicios Compartidos / GBS
- 6 Determinar qué tan lejos quiere llegar adoptando acciones del Futuro del Trabajo
- 7 Identificar las habilidades requeridas para el CSC de Próxima Generación
- 8 Desarrollar "capacidades como servicio" adoptando el concepto de OneOffice
- 9 Definir gobierno y estándares de datos maestros, evaluar capacidades de análisis de datos: ¿dónde están las brechas?
- 10 **Hacer las cosas de manera diferente, íese es el punto!**

Más información



Creando su función financiera futura de próxima generación

Frente a este entorno macro empresarial incierto y rápidamente cambiante, ¿cómo puede la función financiera de próxima generación transformarse y adaptarse para brindar asociación, velocidad,

[ACCESS NOW](#)

[Watch now](#)



Implementación del mejor centro de excelencia (CoE) de RPA / IA de su clase

Implementación del mejor centro de excelencia (CoE) de RPA / IA de su clase para impulsar el viaje de automatización de su organización

[ACCESS NOW](#)

[Watch now](#)



State of the Global Shared Services Market Report 2021

The Evolution Journey, the Impact of COVID-19, Automation and Digitalization, Virtual Shared Services, Future of Work, Next Generation ... Where Are We Now? 2020 ...

[Download now](#)

Contáctanos



Esteban Carril
Principal, Latin America
estebancarril@chazeypartners.com
M: +55(11) 99654 5140



www.chazeypartners.com



www.linkedin.com/company/chazey-partners



@ChazeyPartners | #ChazeyPartners



ANDI | **MÁS PAIS**

**VII Shared Services
Center Forum
Colombia**

ABRIL

6

2022

Bogotá, Colombia

Hall 74 - Centro de Eventos
Universidad Sergio Arboleda

EVENTO PRESENCIAL

“La Nueva Generación de los Centros de Servicios Compartidos”

ANDI | **MÁS PAIS**

CÁMARA DE LA INDUSTRIA
DIGITAL Y SERVICIOS

Santiago Pinzón Galán
Director Ejecutivo
spinzon@andi.com.co

Ana María González
Subdirectora (E)
agonzalez@andi.com.co

Valentina Medina
Practicante
ptcids@andi.com.co

Natalia Patoa
Secretaria
npatoa@andi.com.co

