

# PRODUCTIVITY MINING: UNA HERRAMIENTA TRANSFORMADORA PARA GBS Y SHARED SERVICES

El **Productivity Mining** se ha convertido en un componente fundamental para las organizaciones de **Global Business Services (GBS)** y **Shared Services** que buscan alcanzar la excelencia operativa. En un entorno donde la eficiencia y la optimización de procesos son factores determinantes para el éxito, Productivity Mining ofrece la capacidad de identificar áreas de mejora ocultas, generar datos precisos sobre el rendimiento operativo y apoyar una toma de decisiones basada en hechos.



[www.chazeypartners.com](http://www.chazeypartners.com)



**Chazey  
Partners**  
A QX Global Group  
Company

## ¿Qué es **Productivity Mining**?

Productivity Mining es una herramienta avanzada de análisis que permite a las organizaciones obtener una visibilidad detallada y cuantificable de las actividades realizadas por los empleados dentro de los procesos del negocio. Se utiliza para rastrear, medir y analizar cómo el trabajo se lleva a cabo, desde la interacción con los sistemas hasta la ejecución de tareas con el objetivo de identificar ineficiencias, cuellos de botella, y oportunidades de mejora. Esta tecnología se apoya en la captura de datos en tiempo real y la inteligencia artificial para ofrecer un análisis profundo que impulse la toma de decisiones basada en hechos.



# Aplicación en GBS y Centros de Servicios Compartidos (CSC)

En el contexto de los Centros de Servicios Compartidos (CSC) y los Global Business Services (GBS), Productivity Mining es especialmente valioso, ya que ayuda a optimizar procesos administrativos y operativos al visualizar cómo se utiliza el tiempo y los recursos humanos.

## Principales desafíos en GBS y CSC y cómo Productivity Mining puede resolverlos

- **Falta de visibilidad en los procesos:**

uno de los grandes desafíos de los CSCs/GBS es la falta de visibilidad detallada sobre cómo se están ejecutando las tareas en tiempo real. Productivity Mining ofrece esa visibilidad al rastrear las actividades de los empleados y los flujos de trabajo, proporcionando datos accionables para tomar decisiones informadas sobre mejoras de procesos y asignación de recursos.

- **Identificación de ineficiencias:**

Los CSCs pueden tener cuellos de botella ocultos o tareas ineficientes que afectan la productividad general. Productivity Mining identifica estos puntos críticos, ayudando a eliminar actividades que no aportan valor, lo que reduce tiempos de respuesta y mejora la utilización de recursos.

- **Optimización del uso de recursos humanos:**

La optimización de la fuerza laboral es clave en los CSCs, ya que muchas tareas repetitivas o mal gestionadas pueden consumir demasiado tiempo. Productivity Mining permite entender cómo se distribuye el trabajo, qué empleados están sobrecargados subutilizados, y qué tareas pueden automatizarse o reasignarse para optimizar la carga de trabajo.



- **Medición del rendimiento y productividad:**

Otro desafío es medir la productividad de manera efectiva. Muchas veces, los indicadores tradicionales no capturan el rendimiento real del equipo. Con Productivity Mining, se obtiene una visión precisa de cuánto tiempo dedican los empleados a tareas productivas, permitiendo establecer benchmarks claros y mejorar la eficiencia operativa.

- **Transformación digital y automatización:**

Para los CSCs que buscan avanzar en la transformación digital, Productivity Mining es una herramienta clave. Ayuda a identificar áreas donde la automatización y la mejora de procesos pueden generar el mayor impacto, lo que a su vez reduce costos operativos y mejora el rendimiento general.

En resumen, Productivity Mining es una herramienta poderosa que puede ayudar a los Centros de Servicios Compartidos y los GBS a obtener un control total sobre sus operaciones, aumentando la eficiencia y reduciendo costos a través de una mejor visibilidad, la eliminación de ineficiencias y la optimización de la fuerza laboral.



# Los desafíos clave en GBS y Shared Services

Las organizaciones de servicios compartidos enfrentan diversos desafíos operativos que limitan su capacidad para mejorar la eficiencia de manera continua. La falta de visibilidad en los procesos internos, la dependencia de análisis manuales y la dificultad para identificar cuellos de botella son algunos de los problemas comunes que impiden el crecimiento y la transformación.

Productivity Mining permite a las organizaciones superar estos desafíos proporcionando una **visión profunda de las operaciones en tiempo real**. Esta tecnología recopila datos sobre el uso del tiempo, las tareas realizadas y los patrones de trabajo, lo cual permite identificar y eliminar ineficiencias que antes permanecían ocultas. Gracias a esta visibilidad, un cliente que implementó Productivity Mining logró aumentar su productividad en un **20%**, ajustando los horarios de trabajo según los momentos más productivos de sus equipos. Esta información precisa y en tiempo real proporciona una base sólida para la optimización continua de recursos y la mejora de los procesos.



# Beneficios clave del Productivity Mining en GBS y Servicios Compartidos



**1. Visibilidad total de los procesos:** Productivity Mining proporciona un análisis exhaustivo y en tiempo real de cada aspecto de los procesos operativos. Esto permite a las organizaciones obtener una **visión clara y detallada** de cómo se realizan las tareas, eliminando la necesidad de observación manual y reduciendo significativamente el tiempo y esfuerzo necesario para la identificación de problemas. Esta visibilidad se traduce en una mejor capacidad para reaccionar ante cuellos de botella y oportunidades de mejora.



**2. Optimización de recursos y gestión de FTE:** Uno de los aspectos más críticos de la gestión de servicios compartidos es la **optimización de los recursos humanos**. Productivity Mining, potenciado por la consultoría de Chazey Partners, permite a las organizaciones evaluar con precisión la capacidad de sus equipos y garantizar que el personal esté asignado de la manera más eficiente. Mediante el uso de informes automatizados que muestran la capacidad de la fuerza laboral por ubicación, equipo o tarea, las organizaciones pueden evitar el sobreuso o subuso de recursos, asegurando que estén correctamente dotados según la demanda y los objetivos de productividad.



**3. Automatización inteligente y mejora continua:** Productivity Mining, en combinación con la experiencia en **automatización inteligente** de Chazey Partners, permite identificar tareas repetitivas que se pueden automatizar mediante RPA y otras tecnologías avanzadas. Este enfoque no solo reduce la carga de trabajo de los empleados, permitiéndoles enfocarse en actividades de mayor valor, sino que también asegura que los procesos sean más consistentes y escalables a medida que la organización crece.



**4 Decisiones basadas en datos:** La capacidad de analizar datos operativos en tiempo real y proporcionar insights significativos es uno de los mayores beneficios del Productivity Mining. Esto permite que los líderes empresariales tomen decisiones informadas sobre la asignación de recursos y la optimización de procesos, lo cual es esencial para mantener un **nivel alto de eficiencia y calidad** en los servicios compartidos. La experiencia de Chazey Partners en la interpretación y aplicación de estos datos asegura que las organizaciones puedan traducir la información en mejoras tangibles.

# Caso de Éxito: aumento de productividad y eficiencia

Un ejemplo concreto de cómo Productivity Mining y la gestión de consultoría pueden transformar las operaciones es el caso de un cliente de servicios compartidos que implementó estas soluciones. Enfrentando la necesidad de mejorar la visibilidad de sus procesos y optimizar la asignación de recursos, el cliente adoptó Productivity Mining junto con la guía de Chazey Partners. Como resultado, lograron:

- ▶ **Un 20% de aumento en productividad**, ajustando los horarios de trabajo según los patrones de actividad de los empleados.
- ▶ **Ahorro de 307 horas mensuales** al optimizar el proceso de triage de tickets.
- ▶ Mayor visibilidad y control de las operaciones diarias, lo que permitió identificar y estandarizar prácticas óptimas entre los equipos.





## Chazey Partners: potenciando la productividad con consultoría experta

Aunque el uso de tecnologías avanzadas como Productivity Mining proporciona un gran valor, el verdadero poder se revela cuando se combina con la gestión de consultoría de expertos.

**Chazey Partners**, con su experiencia en **automatización de procesos y transformación digital**, desempeña un papel fundamental para ayudar a las organizaciones a aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece Productivity Mining. El enfoque de Chazey Partners se centra en una transformación integral, que considera tanto la tecnología como a las personas, asegurando la alineación estratégica y la mejora sostenida.

La combinación de **Productivity Mining** con la **consultoría experta de Chazey Partners** brinda a las organizaciones de **GBS y Shared Services** una oportunidad inigualable para maximizar la eficiencia operativa, reducir costos y mejorar la calidad del servicio. Este enfoque integral permite que las empresas no solo obtengan una visibilidad detallada de sus procesos, sino que también implementen cambios estratégicos que generen un impacto significativo en el rendimiento y la satisfacción del cliente.





**Chazey Partners** ofrece un acompañamiento especializado en la implementación de **automatización robótica de procesos (RPA)** y otras tecnologías de automatización inteligente, ayudando a los clientes a maximizar su retorno sobre la inversión. Esto no se limita a la recolección de datos sobre productividad, sino que se enfoca en convertir esos datos en acciones concretas que contribuyan directamente a los objetivos del negocio. Gracias a su enfoque práctico y a su vasta experiencia en consultoría, Chazey Partners permite a los GBS y Shared Services integrar de manera eficiente herramientas como RPA y **tecnologías cognitivas** que mejoran el rendimiento y reducen los costos operativos

Chazey Partners, con su enfoque en la mejora continua y la alineación estratégica, asegura que cada acción esté orientada a la creación de valor y al crecimiento sostenible. Con el soporte de expertos y el uso de tecnologías avanzadas como Productivity Mining y RPA, las organizaciones pueden superar los desafíos operativos actuales y prepararse para un futuro donde la eficiencia y la productividad son clave para el éxito.



**Contacta con nuestro experto:**

**Chuy Michel**

VP, Intelligent Automation  
Chazey Partners

✉ [chuymichel@chazeypartners.com](mailto:chuymichel@chazeypartners.com)



# Chazey Partners

A QX Global Group  
Company

Chazey Partners, a subsidiary of QX Global Group, is a practitioner-led management consulting and advisory services firm. We bring a unique blend of real-life and hands-on experience, which empowers our clients to strive for world-class excellence. This is achieved through Shared Services, Business Transformation, Robotic Process Automation (RPA) and Business Process Outsourcing (BPO).