

Cómo medir el valor real de un CSC: Beyond cost savings

Omar Pacheco





¿Qué es COINVOL?

COINVOL (Compañía de Inversiones Olímpica S.A.S.) es la empresa del Grupo Olímpica encargada de integrar y gestionar las inversiones estratégicas. Funciona como una **holding**, es decir, una organización que agrupa y coordina varias compañías bajo una misma visión empresarial, facilitando la toma de decisiones, la eficiencia operativa y el crecimiento conjunto.

Desde COINVOL se **impulsan proyectos como CéntrIkA, que representan el compromiso del Grupo con la innovación, la evolución y el desarrollo del talento.**

Grupo OLÍMPICA; estos somos nosotros



El Grupo Olímpica es un **Grupo Empresarial y familiar Colombiano** con ingresos de **11,7B COP (2025)** que cuenta con **18 compañías** y **7 vehículos de inversión** distribuidos en **8 sectores** distintos. De las 18 compañías, 17 operan en Colombia y 1 de ellas en Costa Rica.

Estamos trabajando en la transformación del Grupo Olímpica a partir de iniciativas en conjunto a toda la organización; una de ellas es CéntrIkA



Abastecimiento

Planificación del abastecimiento estratégico del Grupo, diseñando negociaciones de víveres, marcas propias, medicamentos comerciales e institucionales



Transporte

Optimización de la planeación logística interempresarial y análisis para la creación de una nueva empresa de transporte para las principales compañías del Grupo.



Inmobiliario

Consolidación del portafolio inmobiliario del Grupo mediante la gestión de arrendamientos, lotes, proyectos de construcción y otros desarrollos.



Datos como valor para evolucionar

Definición de un gobierno de datos centralizado y de una estrategia que transforme los datos en información que permita tomar decisiones de forma acertada y anticipada.

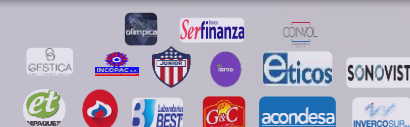
Filiales Impactadas



Centralización de procesos

Diseño e implementación de un Centro de Servicios Compartidos, orientado a centralizar procesos, estandarizar operaciones y generar eficiencias operativas y de costos para el Grupo.

Filiales Impactadas



NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1

Servicio de excelencia: 80% de **satisfacción del cliente** en el primer año y 90% a los dos años.

2

Alcanzar un **cumplimiento** del 80% en el primer año y del 90% al segundo año en todas las **líneas operativas**

3

Capturar ahorro operativo global del Grupo en un 7% (Dependiente del análisis de las empresas) en los próximos 2 años.

4

Contar con el 90% de los **colaboradores competentes y comprometidos** para la consecución de los objetivos en el año 1.

NUESTRA MISIÓN



Somos el socio **estratégico** que **facilita la operación** y maximiza el valor de las compañías del Grupo, para que éstas concentren sus esfuerzos en el **core business**.

NUESTRA VISIÓN



Para el año 2030, somos un **centro de excelencia** reconocido como el **aliado estratégico** de las compañías del Grupo por generar valor real.



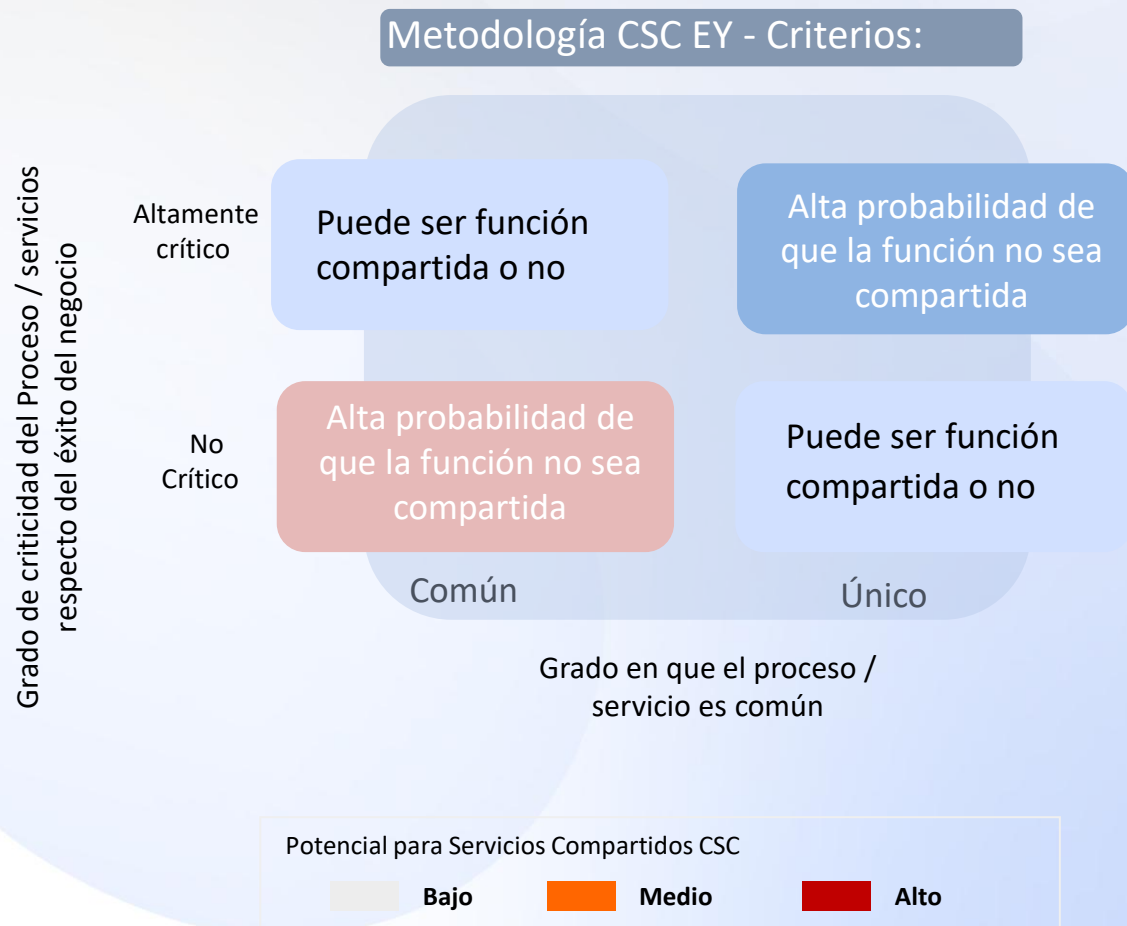
¿Cuáles son los servicios ofrecidos por CéntrIkA?



 Contabilidad y EEFF	 Planeación Financiera	 Talento Humano	 Cartera	 Compras Indirectas	 Tesorería
					 Gest. Flujo de Caja
 TI	 Datos & Analítica	 Soporte Jurídico	 Control de Inventarios	 Control de Ingresos	 Cuentas por pagar

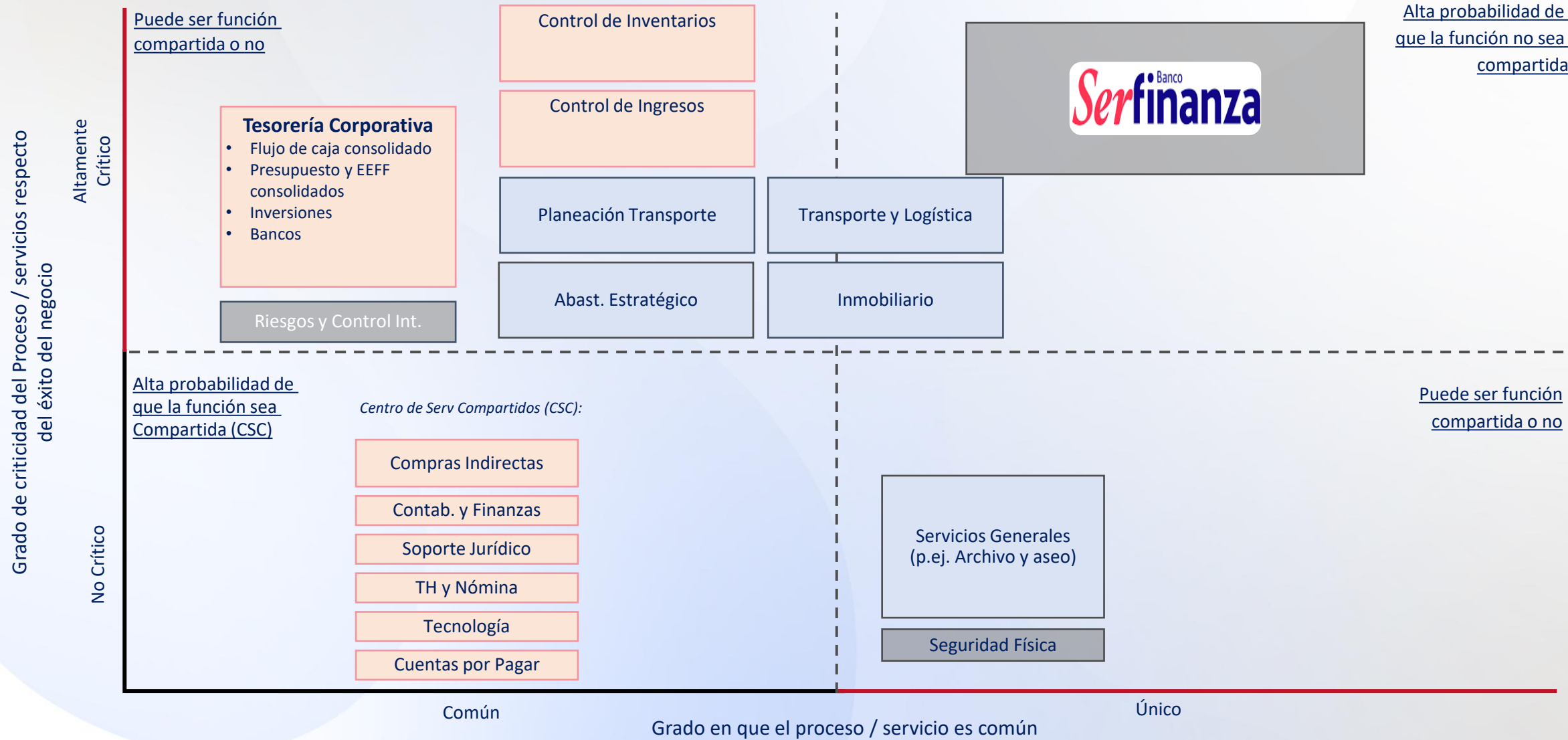
Service Management

Para la materialización de CéntrIkA, aplicamos una metodología para confirmar los servicios candidatos a migrar



A partir del análisis realizado, y basado en la metodología con los atributos para seleccionar potenciales funciones a incorporar en modelos de servicios compartidos para el Grupo, **mapeamos los principales procesos a migrar a CéntrIkA**

Matriz de análisis de identificación de procesos



Procesos que ejecutará Céntrika

Procesos que no migran

Procesos con posible migración futura a Céntrika

El impacto de CéntrIkA se materializa en 3 momentos del tiempo, impulsado por el desarrollo de iniciativas clave

Beneficios

1. Diseñar y consolidar el CSC

2. Estandarizar y Generar Confianza

3. Producir Resultados a Escala

Objetivo: Diseñar el CSC y planear la migración de los procesos preparando la salida a vivo.

Iniciativas clave

- 1 Definición de Misión, visión y propuesta de valor
- 2 Estrategia (huella, aprovisionamiento, comunicaciones y marca)
- 3 Capacidad, talento y liderazgo
- 4 Marco de gestión de servicios, portafolio y catálogo

Objetivo: Estabilizar la operación, rediseñar procesos y estandarizarlos.

Iniciativas clave

- 1 Gestión de la experiencia del cliente y seguimiento de métricas
- 2 Rediseño y estandarización de las operaciones del día a día

Objetivo: Incorporar tecnologías emergentes y digitalizar las operaciones.

Iniciativas clave

- 1 Desarrollo de modelos de datos con analítica incorporada para la ejecución de procesos y toma de decisiones
- 2 Transformación de las operaciones con ERP, IA, ML, etc. Generando valor por medio de la optimización de recursos

Estandarización y Rediseño de procesos

Transformación y Digitalización

Iniciativas de automatización, inteligencia artificial, optimización y generación de valor

Estabilización inicial

Situación Actual

Diseño y movilización al CSC

Tiempo

¿Por qué estamos creando CéntrIkA?

Porque como Grupo Empresarial queremos construir un futuro sólido basado en tres pilares:



Generar valor para los clientes de cada industria

Convierte la diversidad del Grupo en una ventaja competitiva, generando valor a los clientes de manera integrada



Tener sostenibilidad en el tiempo

Habilita una operación integrada y escalable, permitiendo que las filiales se enfoquen en su negocio, asegurando excelencia y consistencia



Fortalecer las capacidades operativas

Trae innovación y mejores prácticas, facilitando decisiones más informadas y elevando al Grupo Olímpica a estándares globales

*CéntrIkA es nuestra apuesta para transformar la manera en que trabajamos, con un modelo que nos conecta, nos hace más ágiles y **nos prepara para los retos del futuro.***



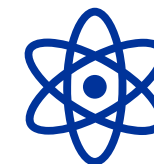
Con CéntrIkA, estamos redefiniendo las operaciones del Grupo Olímpica



CéntrIkA es la **nueva organización** del Grupo Olímpica que integra **procesos clave** para **potenciar operaciones y generar valor**.



Es el núcleo de nuestra **evolución corporativa**, donde la **tecnología**, la **innovación** y el **talento** se conectan para **crear oportunidades**.



Queremos que nuestros colaboradores sientan que CéntrIkA es un **espacio** que **impulsa su trabajo**, **brinda herramientas modernas** y conecta con una **cultura orientada al servicio y la colaboración**.



Repensar las operaciones significa repensar la medición del desempeño: pasar de costos a crecimiento y experiencia

4 palancas foco para medir el éxito de CéntrIkA

EFICIENCIA

De tareas que se hacen a trabajo que se ejecuta solo



Liberamos capacidad.

Ya no medimos cuánta gente hace el trabajo sino cuánto trabajo deja de necesitar intervención humana

INSIGHTS

De reportar lo que pasó a anticipar lo que va a pasar



Convertimos el dato operativo en decisión.

CéntrIkA ya no entrega el informe sino que enciende alertas y recomienda la acción

CRECIMIENTO

De absorber volumen a habilitar negocio



Dejamos de ser un centro de costos a convertirnos en plataforma de escalamiento.

CéntrIkA asume nuevos alcances, nuevas compañías y nuevos servicios sin crecer FTEs

EXPERIENCIA

De atender solicitudes a entender intenciones



Cambiamos las relaciones con nuestros clientes.

Buscamos con tecnología fomentar la autogestión, resolución en primer contacto y la confianza

¿Cómo lo traemos a la realidad?

EFICIENCIA

- Tasa de operación autónoma - *contactless*
- Costo marginal por transacción adicional
- Horas devueltas al negocio

INSIGHTS

- Precisión del pronóstico de caja del Grupo
- Valor protegido
- Tasa de decisiones habilitadas

EXPERIENCIA

- Índice de confianza del Grupo
- Resolución en la primera interacción
- Tasa de adopción voluntaria

CRECIMIENTO

- % de servicios de valor agregado en el portafolio
- Nuevas capacidades creadas para COINVOL
- Elasticidad volumen por FTE



CéntrIkA: De una operación basada en esfuerzos a una gestión orientada a resultados

De servicios transaccionales a una plataforma de crecimiento del Grupo Olímpica

Resultados se coordinan de manera transversal entre Unidades de Negocio, siendo CéntrIkA un socio estratégico para contribuir con los objetivos de negocio de cada cliente

De operaciones basadas en FTEs a un trabajo diseñado por personas y ejecutado con tecnología

Combinación de Talento Humano con capacidades digitales: las personas definen objetivos y mantienen la responsabilidad, mientras la tecnología ejecuta las tareas

De automatizaciones aisladas a una estrategia centralizada de flujos de trabajo inteligentes e integrados

Interacciones conversacionales, agentes inteligentes y operaciones autónomas en todos los servicios ofrecidos por CéntrIkA

De datos y reportes a una infraestructura de conocimiento e inteligencia de negocio para cada empresa del Grupo

Servicio de Data & Analítica permite contar con una capa de inteligencia en tiempo real que habilita alertas tempranas e intervenciones proactivas

De una gestión estática impulsada por Acuerdos de Nivel de Servicios a una medición basada en resultados empresariales

El éxito se evalúa mediante indicadores de negocio como costo de servicio, tiempos de ciclo y experiencia del usuario

De controles reactivos a generar confianza con todos los clientes de CéntrIkA

La tecnología utilizada incluye mecanismos de IA responsable, trazabilidad, rendición de cuentas y auditabilidad desde su concepción

Cómo medir el valor real de un CSC: Beyond cost savings

Omar Pacheco

