

Tecnología y Mejora Continua como habilitadores para la transformación de un GBS

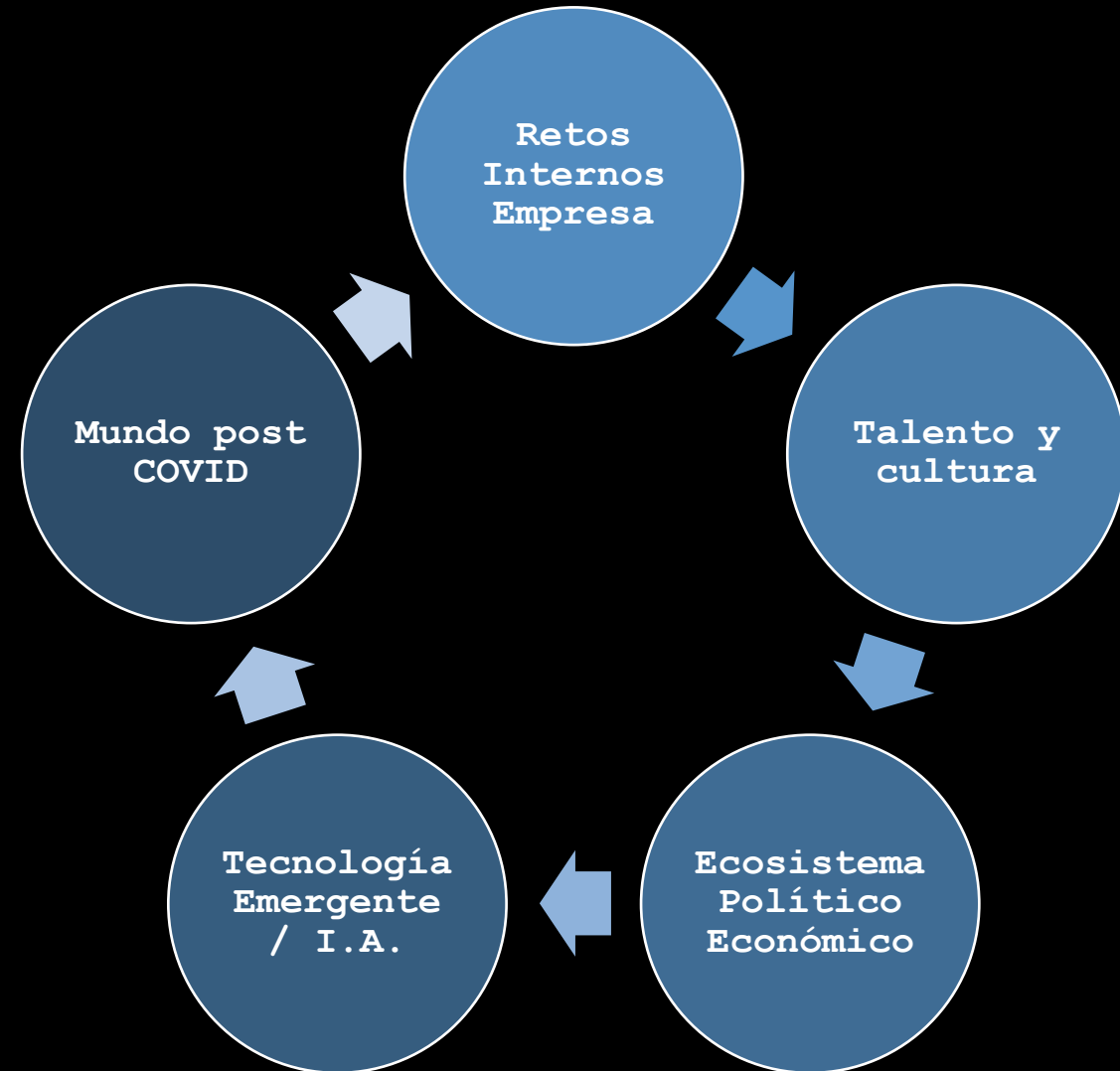
Rodrigo Reygadas

Asociación de la Industria Mexicana de
Centros de Servicios Compartidos, ACESCO

Septiembre 2023

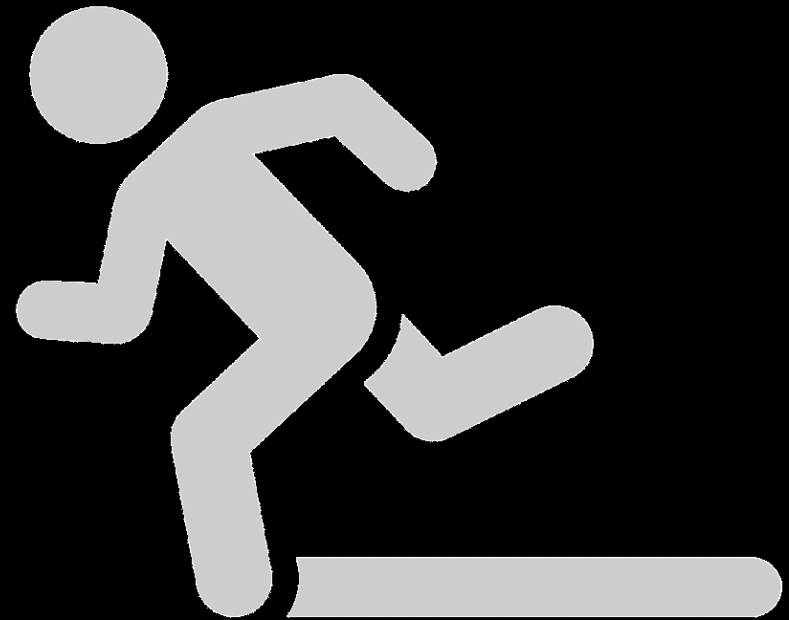
Principales retos de un GBS

Todos los GBS enfrentan múltiples retos internos y externos que deben considerar y gestionar para mantener una operación estable y madura.



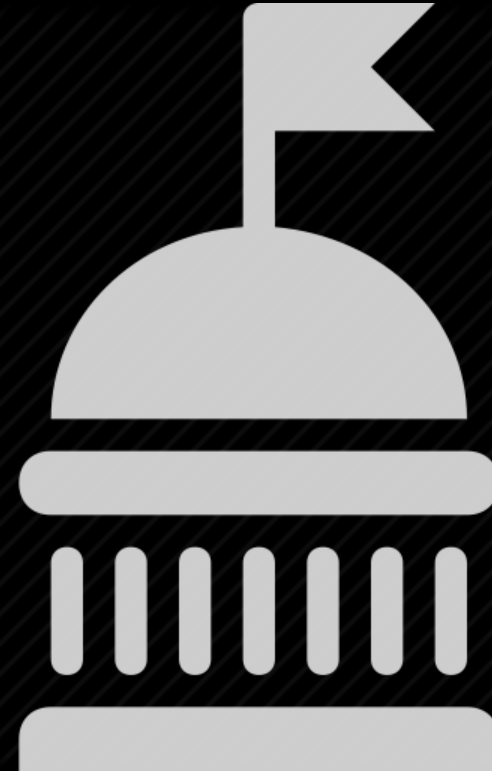
Retos corporativos

- Reducción de costos
- Exigencias de corto plazo
- Cambios de líderes y del modelo organizacional
- Controles y reglas de cumplimiento
- Estándares de calidad
- Satisfacción del cliente
- Operaciones multinacionales
- Escalabilidad de operaciones



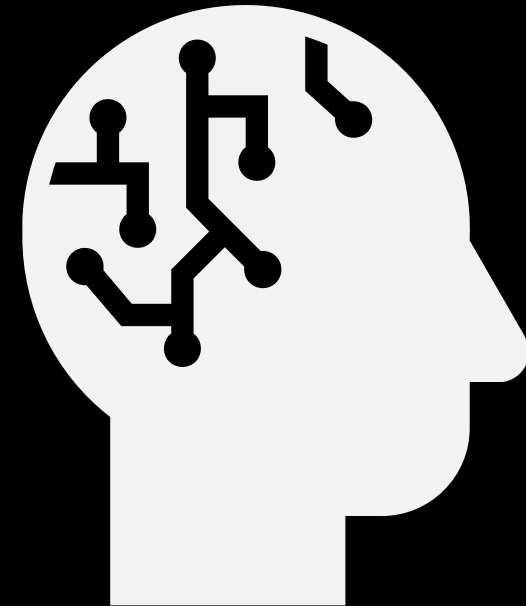
Ecosistema

- Inflación
- Tipos de cambio y tasas de interés
- Regulación laboral, fiscal, etc.
- Elecciones y cambios de gobiernos
- Sustentabilidad
- Continuidad de procesos de negocio
- Desastres naturales
- Ataques a la ciber-seguridad



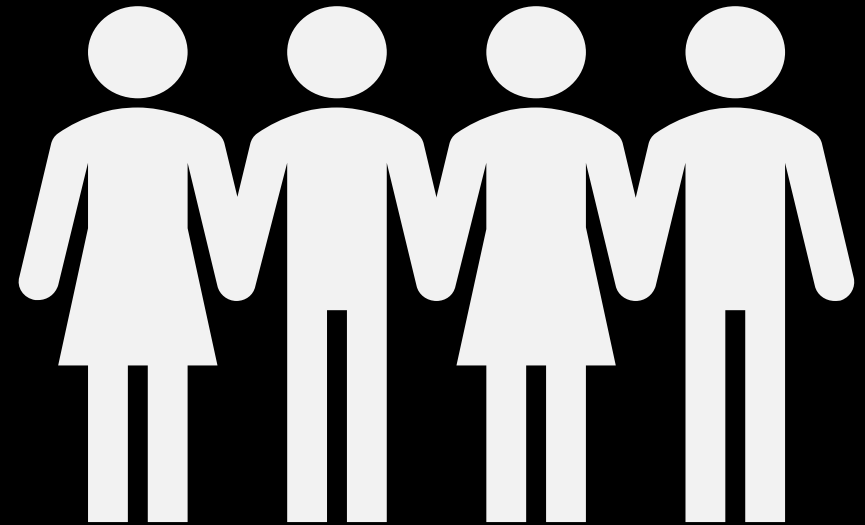
Inteligencia Artificial

- Velocidad de automatización sin precedente
- Ampliación de brecha digital
- 50% puestos bajo reconversión, 2025 (WEF)
- 800M empleos perdidos, 2030 (McKinsey GI)
- ~3/4 pob. EUA impacto al empleo (Pew)
- Ciberataques potenciados



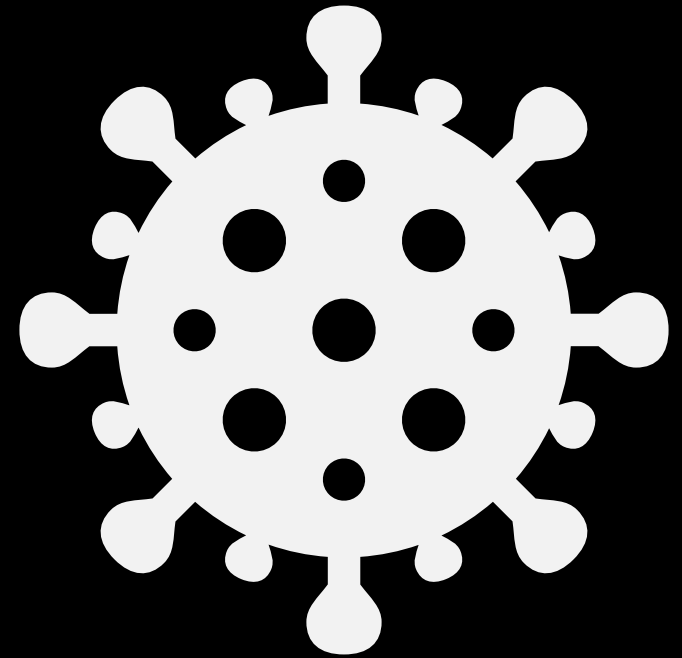
Talento y cultura

- Competencia por talento calificado
- Propuestas de valor para empleados
- Compromiso de la fuerza laboral (Employee Engagement)
- Desarrollo de habilidades y crecimiento profesional
- Diversidad, equidad e inclusión



Mundo post-COVID

- Recesión económica global y desempleo
- Cadenas de suministro y bienes esenciales
- Trabajo híbrido / desde casa
- Salud física y mental



Principales **oportunidades** de un GBS

Ser la plataforma de las organizaciones para habilitar la transformación digital e impulsar la creación de valor en todas las áreas de la empresa.

<p>Nuevas formas de trabajo</p> 	<p>Herramientas de Mejora Continua</p> 
<p>Tecnologías Emergentes</p> 	<p>Herramientas Colaborativas</p> 

Nuevas Formas de Trabajo

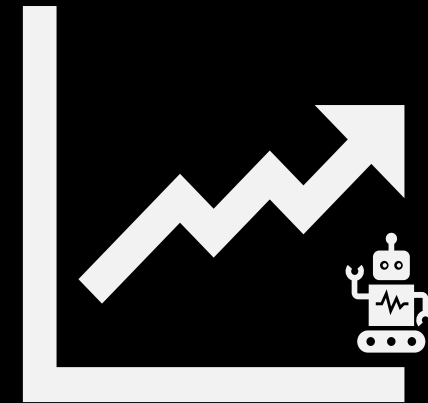
- Design Thinking
- Metodologías Agile
- Change Management
- Trabajo híbrido / remoto
- Freelancing / job sharing
- Equipos líquidos



Mejora Continua

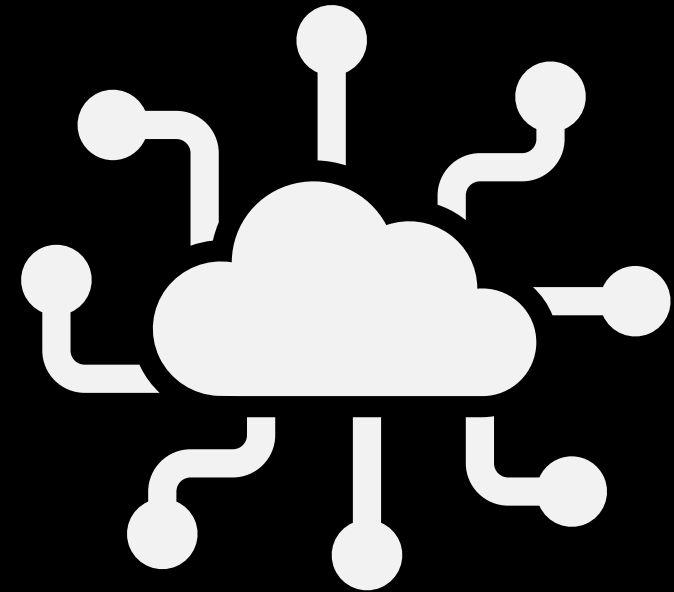
Esfuerzo continuo para mejorar procesos, productos o servicios, base de cambios incrementales, con objetivo de mejorar en:

- Eficiencia: Empresas reportan ~21% mayor eficiencia (Hackett)
- Calidad: 60% de empresas reducen defectos y errores (Forbes)
- Satisfacción del cliente: 94% informaron incremento (ASQ*)
- Ahorros: ~9% en reducción de costos (AME*)
- Mayor compromiso de los empleados y satisfacción laboral (LEI*)



Tecnologías Emergentes

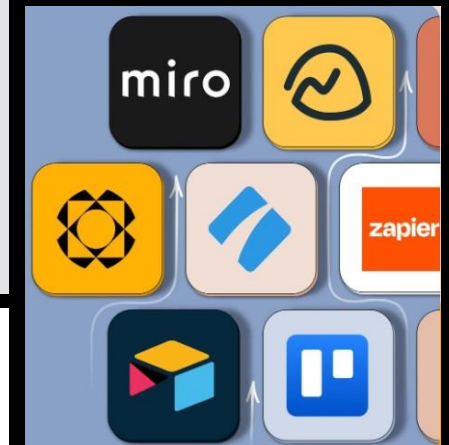
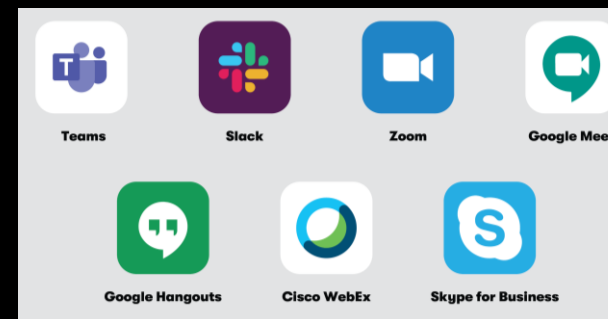
- Software para Automatización
- Soluciones de analíticas de datos
- Herramientas ciberseguridad
- Herramientas colaborativas
- Herramientas de aprendizaje



Herramientas Colaborativas

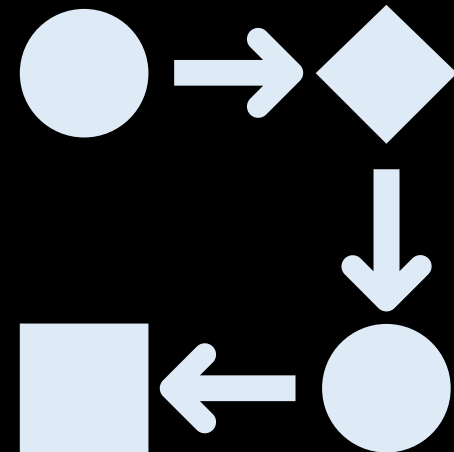
- Plataformas Corporativas: Google Workspace, MS Teams
- Video Conferencia: Zoom, Webex
- Pizarras virtuales: Miro, Openboard
- Workflows: Asana, Kissflow, Monday
- Comunicaciones: Yammer, Slack
- Aprendizaje: Kahoot, Mentimeter

Google Workspace



Habilitando para transformar

- Las herramientas y metodologías pueden ser un gran desafío para implementar, pero son esenciales para los GBS.
- Requieren un cambio cultural hacia una mentalidad de aprendizaje, innovación y resolución de problemas.
- Implica identificar oportunidades, definir objetivos, recopilar datos, analizar el desempeño e implementar cambios.



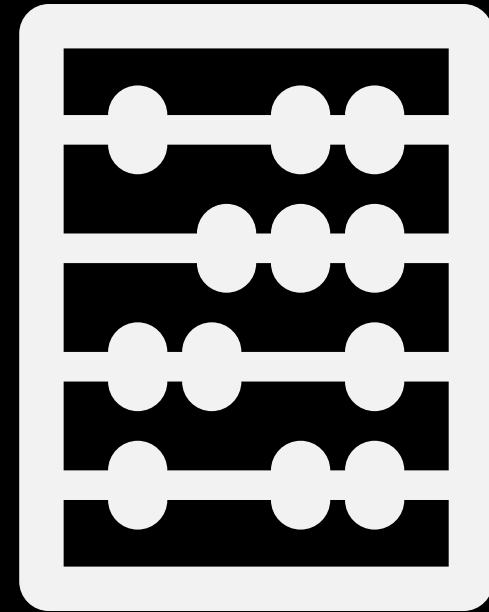
¿Quién es Responsable?

- Implementar es responsabilidad de TODOS
- Directivos: Proporcionar recursos y apoyo necesarios
- Líderes de Equipo: Liderar proyectos, establecer R&R, capacitar, apoyar
- Gerentes: Impulsar el esfuerzo, facilitar la colaboración
- Empleados: Participar en iniciativas, involucrarse, sugerir mejoras



Riesgos por gestionar

- Resistencia al cambio
- Métricas ineficaces
- Expectativas poco realistas
- Énfasis excesivo en reducción de costos
- Falta de recursos
- Mentalidad aislada
- Falta de compromiso



Caso de Éxito: Match Novartis

- Es la plataforma interna para el desarrollo de carrera y desarrollo de habilidades
- Consolida información existente (RH) con información voluntaria de empleados y de oportunidades.
- Utiliza IA para personalizar recomendaciones en dos plataformas:
- **Match Learn:** Contenido de aprendizaje
- **Talent Match:** Roles permanentes, proyectos temporales, tutorías



Recapitulando

- Vivimos en un mundo dinámico
- Múltiples retos para los GBS
- Oportunidades innumerables de mejora
- Foco en: Formas de Trabajo, Mejora Continua y Tecnologías emergentes en la nube
- Retos y riesgos al implementar
- Match: Caso de éxito en Novartis
- Convencidos del valor de estos conceptos



Hacia adelante

- Identificar y evaluar oportunidades
- Establecer metas y objetivos
- Desarrollar políticas y gobernanza
- Destinar recursos y fijar incentivos
- Colaborar con partes interesadas
- Informar sobre resultados





Éxito en la jornada

Gracias

Rodrigo Reygadas

Asociación de la Industria Mexicana de
Centros de Servicios Compartidos, ACESCO



rodrigo-reygadas
acesco-ac-909353205

<https://acesco.org.mx/>