



La inteligencia artificial (AI)

como palanca de transformación en los
Centro de Servicios Compartidos (SSC) y
Global Business Services (GBS)



KPMG como jugador clave del mercado global de Centro de Servicios Compartidos y Global Business Services



Quiénes somos



KPMG opera en
155 países en
700+ oficinas en todo
el mundo

Profesionales en Global Business
Services en todo
el mundo

1,200+



Profesionales de Global Business
Services en América

200+

100+



Profesionales trabajando en
soluciones tecnológicas
innovadoras para nuestros
clientes en nuestro Ignition
Center único.

Lo que hemos entregado

- >75,000** Iniciativas de ahorro realizadas
150 iniciativas relacionadas con
servicios compartidos desde
2009, incluidas 8 de las 10
implementaciones de GBS más
grandes del mundo.
- >150**
- >8,000** Proyectos ejecutados con éxito
- > 300** Estudios y artículos profesionales
a nivel mundial
- >700** Proyectos de adquisición
- \$26** Mil millones de ahorros
generados

Por lo que somos reconocidos

-  IAOP World's Best Outsourcing Advisor
2009-2022
-  Spend Matters "50/50 Providers to
Know", 6 años consecutivos
-  ALM Vanguard Leader Sourcing &
Procurement Consulting
-  ALM Vanguard Leader in Supply Chain
Risk Consulting



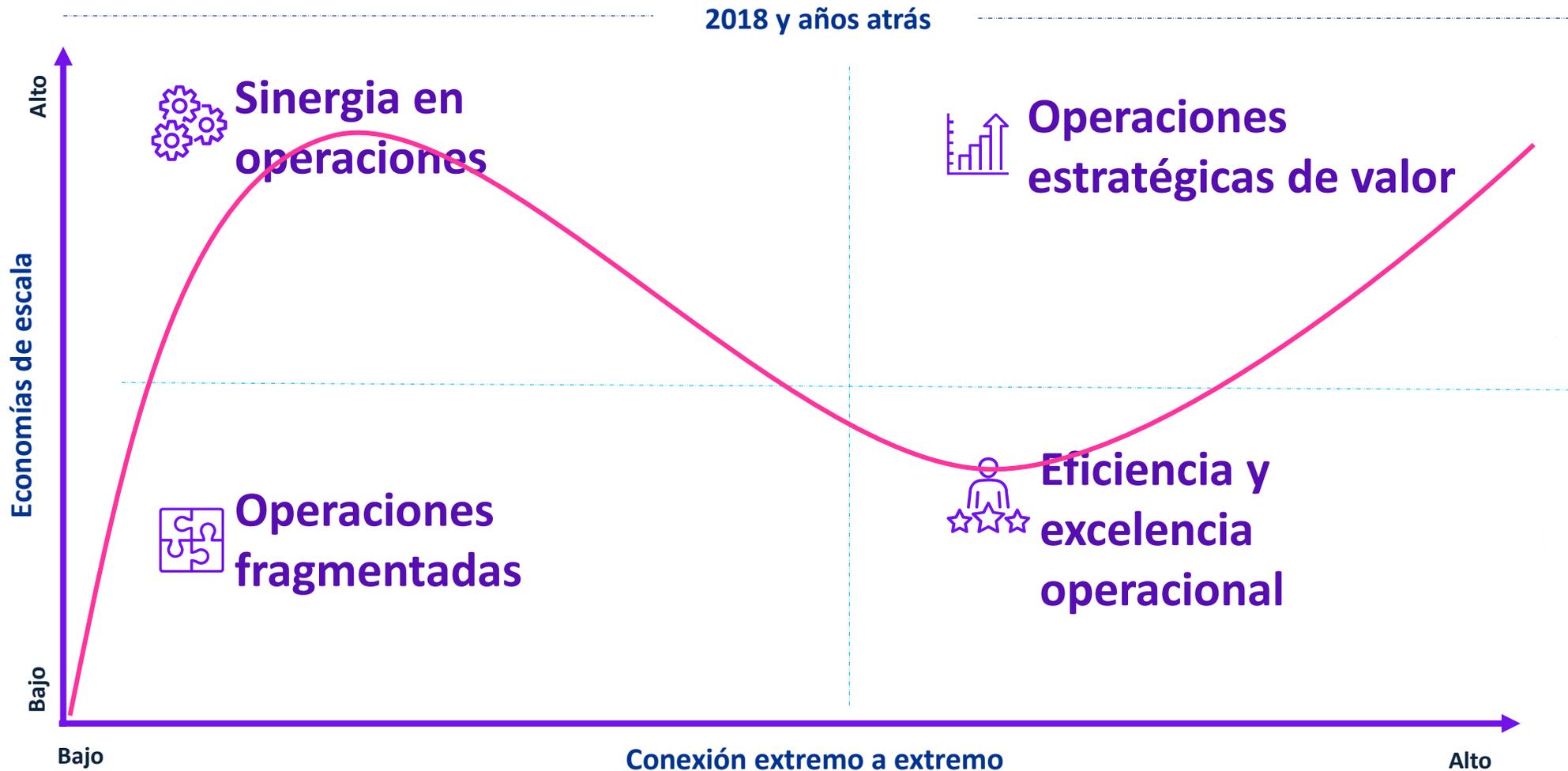
1. **Próxima generación de los Centros de servicios Compartidos (SSC) y Global Business Services (GBS).**
2. **La inteligencia artificial (AI) como palanca de transformación en los Centros de Servicios Compartidos y Global Business Services.**

Próxima generación de los Centro de Servicios Compartidos y Global Business Services





Como han venido evolucionando los Centro de Servicios Compartidos y Global Business Services





Como han venido evolucionando los Centro de Servicios Compartidos y Global Business Services



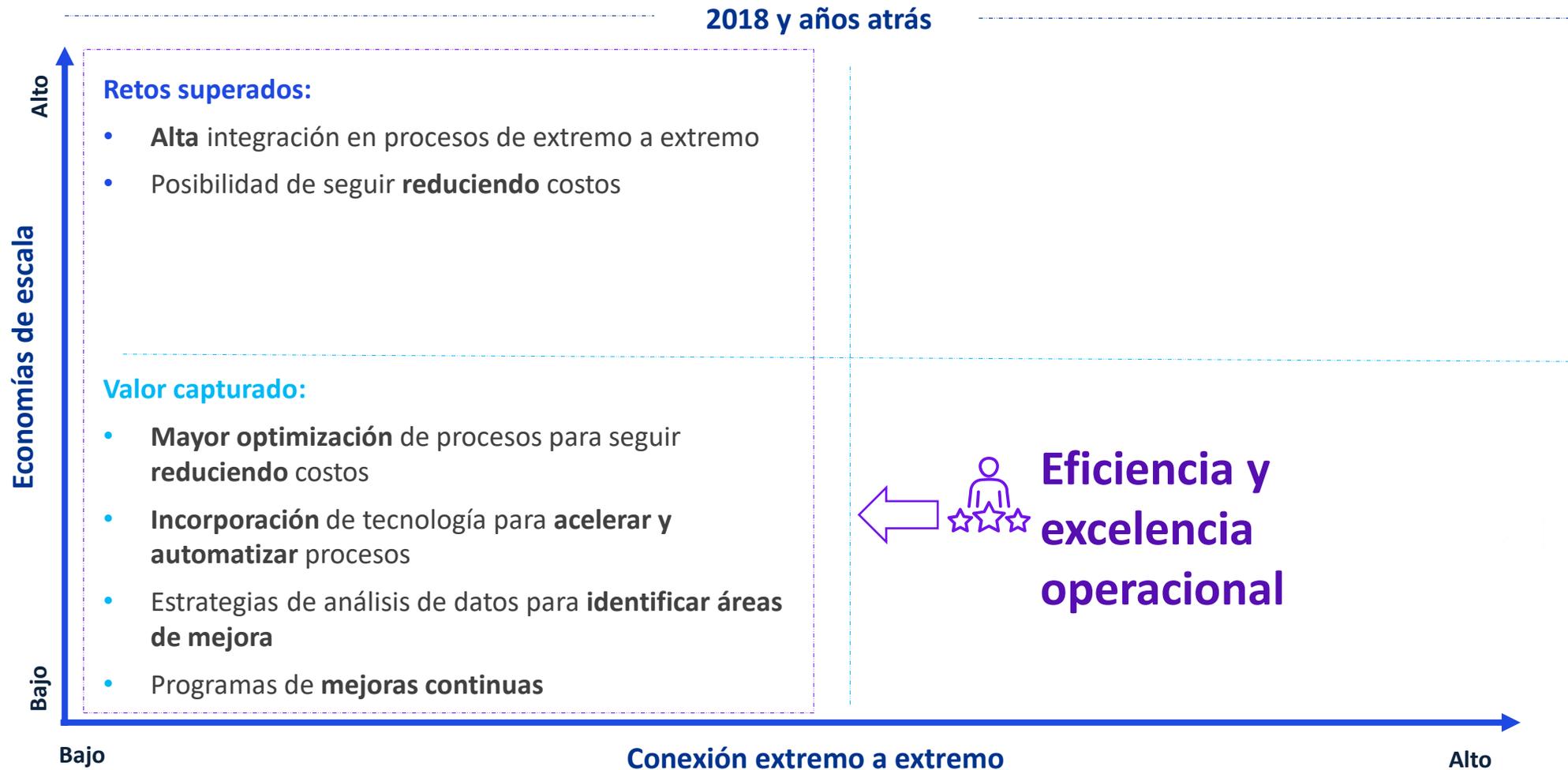


Como han venido evolucionando los Centro de Servicios Compartidos y Global Business Services



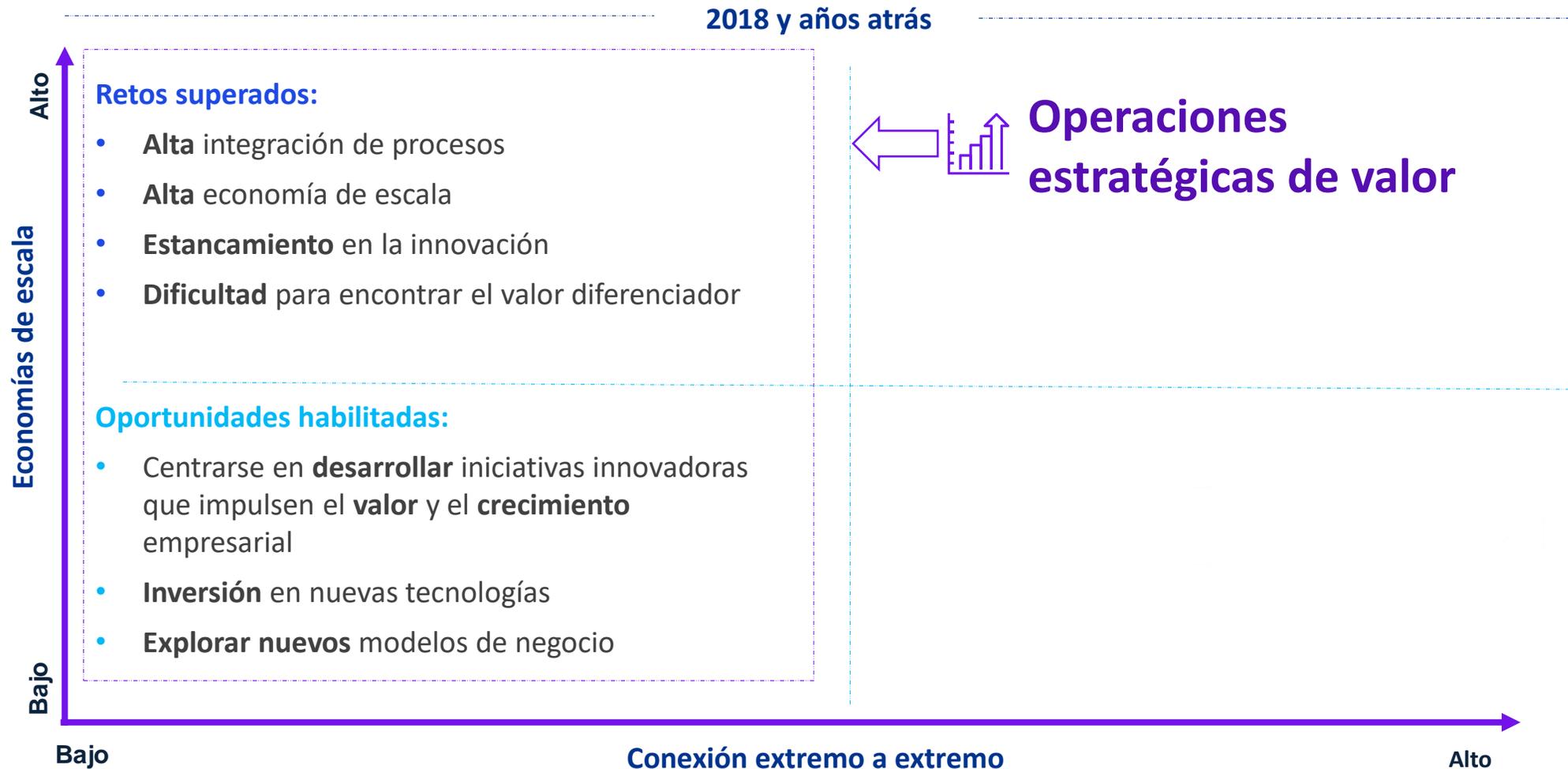


Como han venido evolucionando los Centro de Servicios Compartidos y Global Business Services





Como han venido evolucionando los Centro de Servicios Compartidos y Global Business Services





¿Hacia dónde se dirigen los Centros de Servicios Compartidos y Global Business Services?

Propósito



Tecnología como palanca de transformación



Resultado



**Innovación / transformación
empresarial**

¿Hacia dónde se dirigen los Centros de Servicios Compartidos y Global Business Services? Modelo Operativo

Modelo Operativo Futuro



ENTREGA Y ESTRATEGIA DE ABASTECIMIENTO

ESTRATEGIA DE ENTREGA Y ABASTECIMIENTO

- Alineación de GBS y la gestión corporativa para crear una estrategia digital que rediseñe el modelo de prestación de servicios



DATOS Y ANÁLISIS

DATOS Y ANÁLISIS

- Análisis de datos avanzado, automatizado con gestión y recopilación centralizada para crear modelos predictivos que redefinan el negocio con base en el rendimiento.



GESTIÓN DEL TALENTO

GESTIÓN DEL TALENTO

- Desarrollo de habilidades y capacidades digitales que alineen a los empleados con la estrategia digital.



EXCELENCIA EN LOS PROCESOS

EXCELENCIA EN LOS PROCESOS

- Propietarios de procesos con la responsabilidad de crear coherencia y optimizar sus operaciones de principio a fin con un enfoque centralizado en el cliente.



TECNOLOGÍA HABILITADORA

TECNOLOGÍA HABILITADORA

- Plataforma totalmente integrada, implementación de RPA o tecnología cognitiva que apoyen la toma de decisiones.



GOBERNANZA

GOBERNANZA DEL SERVICIO EMPRESARIAL

- CoE para gestionar la digitalización y los canales de entrega de servicios.



¿Hacia dónde se dirigen los Centros de Servicios Compartidos y Global Business Services? Modelo de entrega del servicio

Eficiencia

SSC y GBS con **reducciones de tamaño en más del 50%**, debido a la automatización y eliminación de tareas manuales.

Más del **90%** de los SSC y GBS operando con un **modelo 'As a Service'** totalmente escalable.

Los acuerdos de servicios **renegociados** periódicamente con base en el desempeño y la **innovación**.

Efectividad

GBS liderando la **Oficina de Transformación** para el crecimiento y escalabilidad del negocio.

SSC y GBS basados en **flujos de datos e información**, en lugar de transacciones y flujos de procesos.

GBS como **habilitador** de la escalabilidad de las operaciones en función de la **demanda**.

Experiencia

Canales de servicio de fácil consumo en interfaces de usuario **bien diseñadas** desde aplicativos móviles

Fuerza laboral **virtual**. Al menos la **mitad** de las operaciones ejecutadas por **"bots"**

Arquitectura empresarial conectada en todas sus operaciones de front, middle y **back office**.

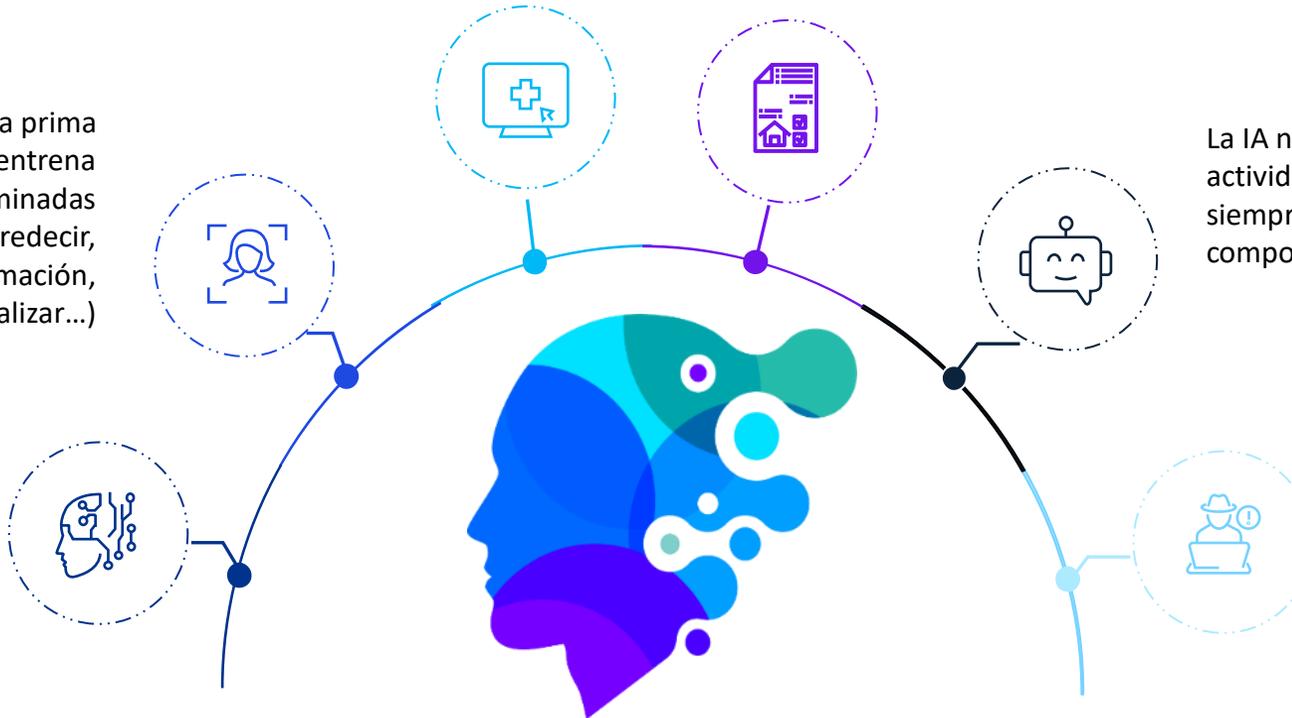
Datos relevantes de la inteligencia artificial

La IA combina el análisis de datos y tiene como objetivo ayudar con decisiones basadas en algoritmos, patrones de datos en lugar de codificación rígida

la IA agrega inteligencia a las automatizaciones

Los datos son la materia prima de IA, con estos datos se entrena a la máquina para determinadas funciones (Automatizar, predecir, resumir información, personalizar...)

Dotar de funciones cognitivas semejantes a las de las personas a una máquina.

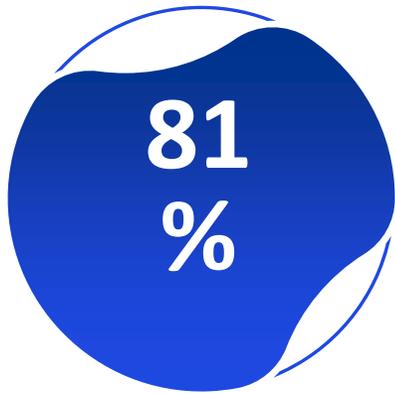


La IA no reemplaza al humano; en actividades de alta complejidad siempre se requerirá el componente humano

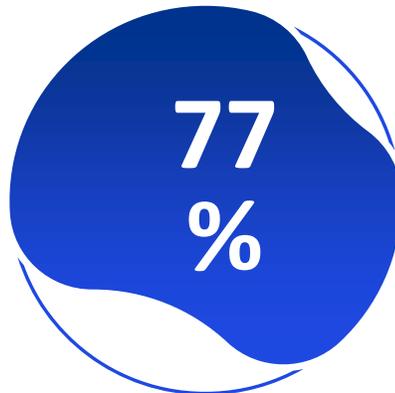
La IA ubica a las personas en actividades de mayor valor y deja actividades repetitivas a la máquina; esto contribuye a la retención del TH.

Servicios compartidos que impulsan el cambio transformacional

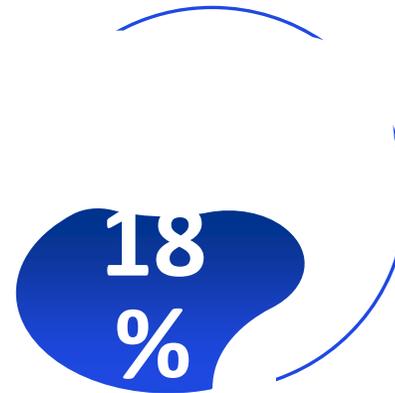
Los GBS pueden convertirse en facilitadores de formas de pensar radicalmente diferentes y enfoques nuevos para hacer negocios en un mundo digital



De los líderes encuestados están de acuerdo en que GBS debe asumir un papel de liderazgo en la integración de la automatización inteligente en todos los servicios compartidos



De las organizaciones creen que los GBS serán un catalizador importante para la evolución del modelo operativo empresarial



Organizaciones altamente efectivas en el uso de tecnologías digitales para evolucionar su modelo de servicio



El **65%** de las organizaciones consideran la **disrupción tecnológica** como una **oportunidad** en vez de una **amenaza**

La inteligencia artificial como palanca de transformación en los Centro de Servicios Compartidos y Global Business Services.



Usos comunes de AI

¿Dónde te gustaría evolucionar ahora?

1 

Servicio al Cliente

Aumento de chatbots y asistentes virtuales mediante la racionalización de las funciones de soporte (por ejemplo. chat, correos electrónicos, solución de problemas) mientras se mejora la experiencia de 'primera línea'.

2 

Cumplimiento y riesgo

Automatización de tareas de cumplimiento que requieren mucha mano de obra, como las presentaciones ante los reguladores. En la gestión de riesgos, la IA podría usarse para analizar datos históricos que simulen diferentes escenarios de riesgo y pruebas de estrés.

3 

Seguridad cibernética

La IA puede detectar y prevenir amenazas a la ciberseguridad analizando el tráfico de la red en busca de signos de actividad maliciosa.

4 

Fraude

Gracias a su capacidad para analizar grandes volúmenes de datos financieros, la IA se puede utilizar para identificar patrones y anomalías indicativos de actividad fraudulenta

... y mucho más



Automatización Cognitiva y Herramientas de visualización

acelerar la propuesta de valor de los servicios empresariales para proporcionar apoyo a la toma de decisiones.



Infraestructura inteligente descentralizada

integrar el procesamiento entre socios dentro y fuera de la empresa.



Herramientas de gestión de servicios y orquestación

vincular a los diversos actores y servicios discretos dentro de la empresa.



RPA llena los espacios en blanco

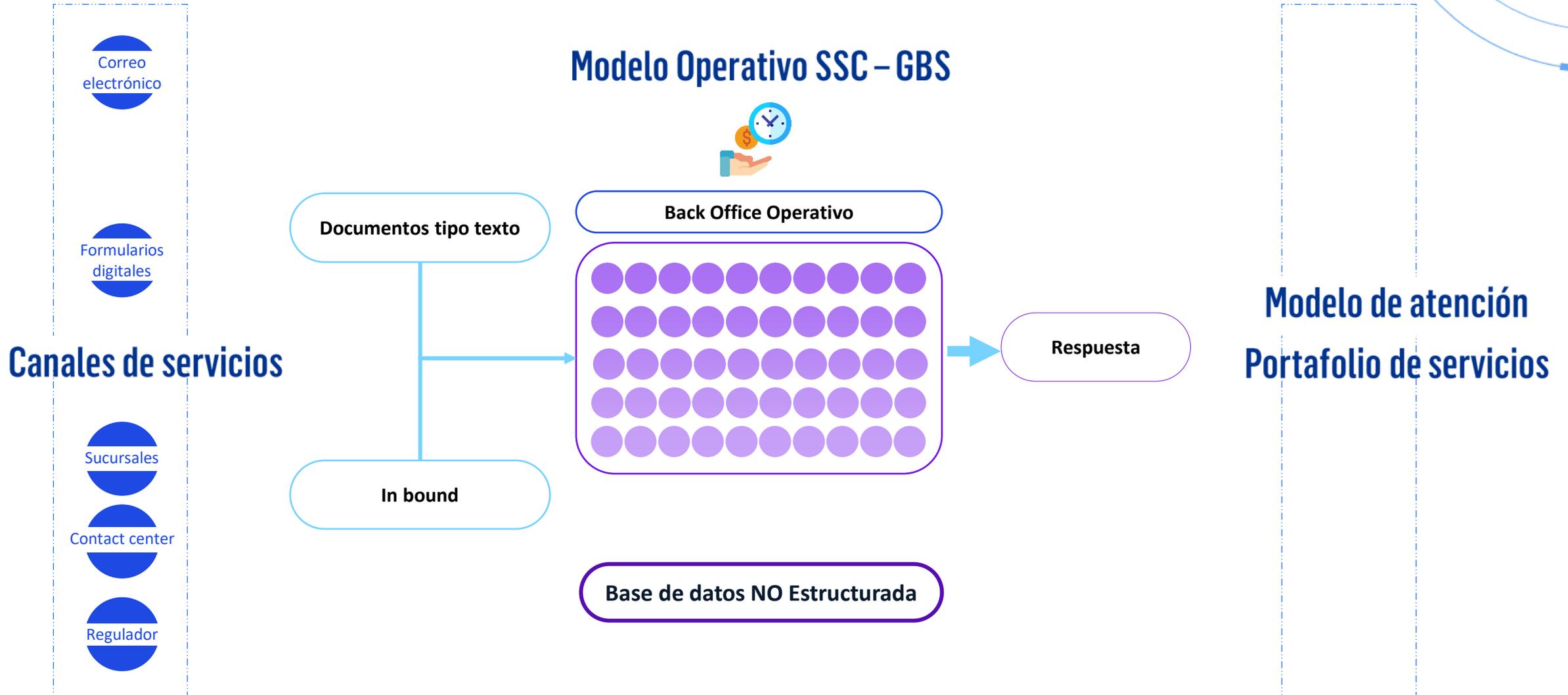
no cubierto por otras aplicaciones. Los asistentes virtuales realmente mejoran los procesos de autoservicio.



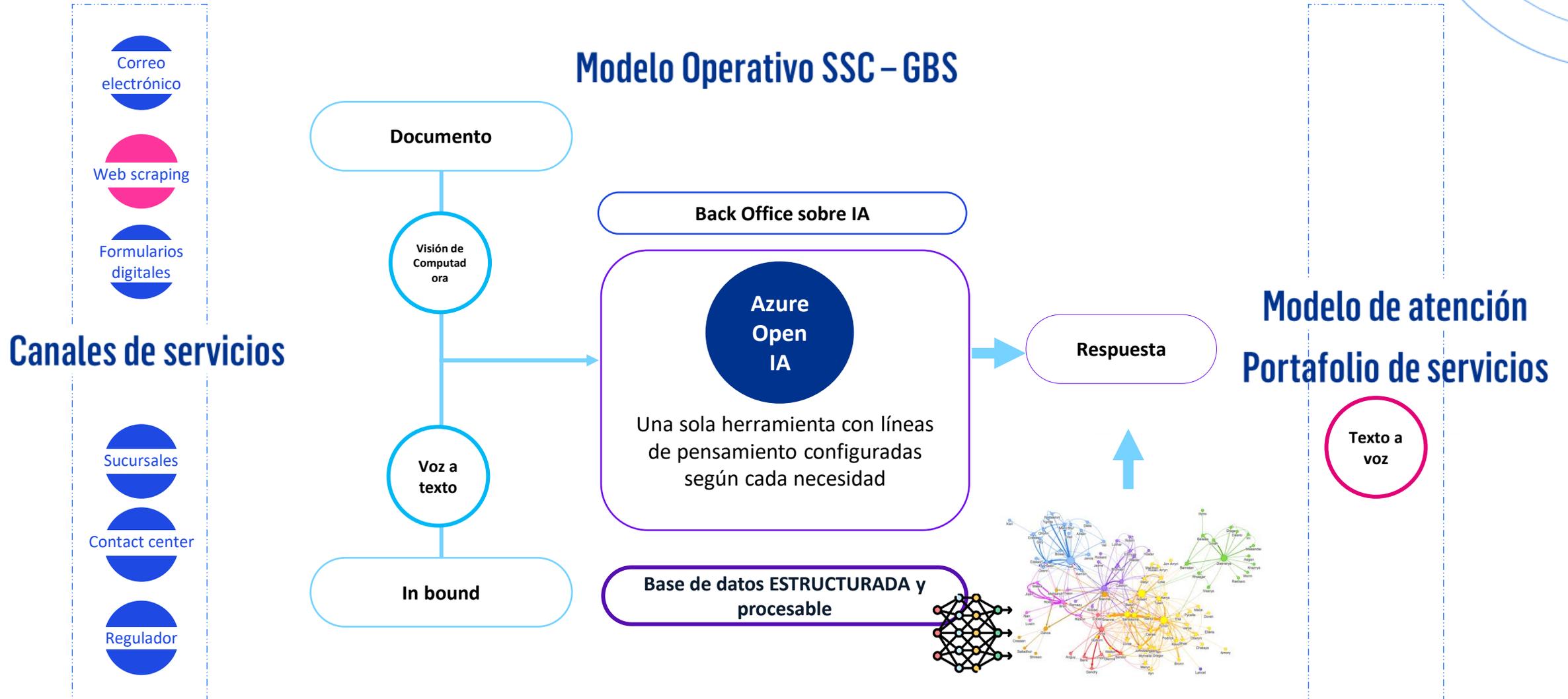
Optimización con Inteligencia artificial

Desarrollo de capacidades personalizadas y automatizadas por medio del uso de los datos y la analítica

Este es un ejemplo estándar de una operación de SSC intensiva en capital humano



La eficiencia en GBS es integrar tecnologías de IA





... y que tal una demo en directo?

harvard_procurement_m...pdf

OVERVIEW

The Harvard University Procure-to-Pay Manual is a resource for faculty, staff and students, or other individuals who plan for or purchase products, equipment, supplies and/or services with University funds. This includes purchases made with a Purchasing Card (PCard), Corporate Card, purchase orders and payment requests generated using the Harvard Crimson Online Marketplace (HCOM), petty cash or electronic commerce, other systems used by Harvard (e.g., Aleph, Sutherland Global, PRESTO, etc.) as well as legitimate purchases of goods and services purchased with personal funds and later reimbursed.

At Harvard University, buying decisions are often made by faculty and staff in the schools and departments. The University expects these individuals to base purchases on sound business practice, best value, accountability, and compliance with donor, sponsor and regulatory requirements. Individuals planning for or making purchases must follow established Harvard University policies and procedures.

The Strategic Procurement department exists to help the University obtain the best quality and value for goods and services. One way we do this is by establishing Preferred Vendors for major commodities. Harvard Preferred Vendors have been selected through a formal sourcing process resulting in a contract and/or pricing agreement with negotiated pricing, terms and conditions favorable to Harvard. **Using Preferred Vendors meets the [Uniform Guidance requirements for small purchases \(purchases between \\$10,000 - \\$250,000\) when using federal, cost-share, or other expenses transferred to federal funds.](#)** By ordering goods and services from these Preferred Vendors whenever possible you receive the best value for your dollar through a combination of competitive pricing, effective service, and appropriate quality. In addition, the use of Harvard's Preferred Vendors reduces administrative burden and maximizes the University's buying power. The list of Harvard Preferred Vendors may be found on the [Strategic Procurement website](#).

Through purchasing decisions, University controlled funds are committed and the buyer is assuring the University that you:

- identified a legitimate need for your purchase,
- competitively bid or negotiated your purchases, when appropriate,
- met Federal procurement requirements

4 / 48

Reto de la demo:

1. Hacer un web scraping a un documento en INGLES desde una URL pública
2. Interpretar el texto hacia un dato procesable
3. Analizar y resumir en ESPAÑOL contextualmente el texto indicando la información clave del documento
4. Recibir preguntas en VOZ sobre el documento y recibir en VOZ una respuesta

chat.ipynb

conversacional.ipynb M ●



conversacional.ipynb > M Asistente de voz, respuesta de voz > #Chat conversacional voz a voz

+ Código + Markdown | ▶ Ejecutar todo ↺ Reiniciar ☰ Borrar todas las salidas | 📄 Variables ☰ Esquema ...

venv (Python 3.11.0)

```
#Función para conectar con servicio de reconocimiento de voz ...
```

```
#Función para conectar con servicio para sintetizar voz ...
```



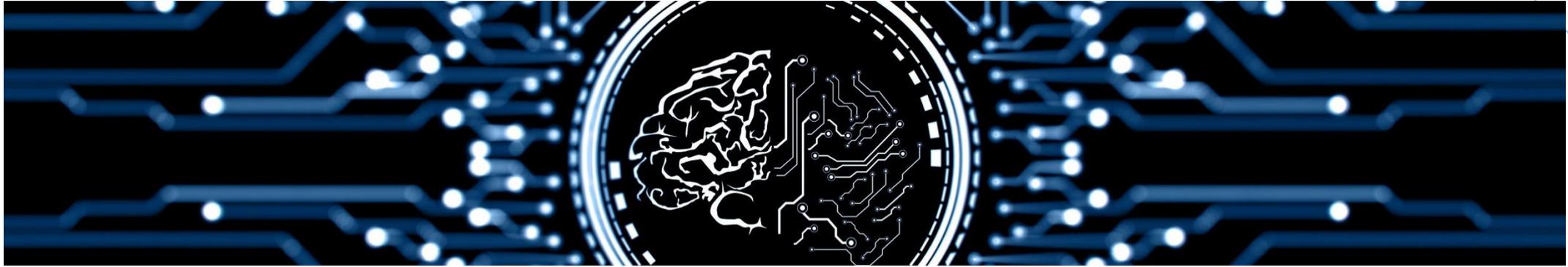
```
▶ #Chat conversacional voz a voz ...
```

PROBLEMAS SALIDA TERMINAL PUERTOS JUPYTER COMENTARIOS CONSOLA DE DEPURACIÓN

powershell + v 📄 🗑️ ... ^ ✕

PS C:\Users\yonie\OneDrive\Documentos\KPMG\proyectos\sectorlex\SectorLex> █

Take ways



- 1** La automatización y la hiperautomatización se adoptan muy fácilmente al procesamiento transaccional; por esto la innovación y la transformación empresarial puede iniciar desde los GBS
- 2** Si aún hay actividades transaccionales ejecutándose con recursos humanos probablemente exista una falta de estandarización entre su tecnología, sus procesos y sus datos ... inicie con esta estandarización para dar el salto a la automatización inteligente.
- 3** La inteligencia artificial genera beneficios incrementales que optimizan márgenes financieros, calidad, oportunidad, experiencia de servicio, uso del capital humano reusabilidad y escalabilidad de casos de uso.
- 4** Las nuevas tecnologías cambiarán el tipo de personas que harán parte de los equipos de trabajo, dejando de lado lo operacional hacia creadores de valor y de nuevos servicios.



Gracias



Elieth Arismendy Peña

Gerente Senior Strategy and Operations
Management Consulting
KPMG Colombia
earismendy@kpmg.com



Javier Ricardo Ceferino Cortés

Gerente Senior Data Analytics
KPMG Colombia
+57 3112100102
jceferino@kpmg.com

colombia@kpmg.com.co
www.kpmg.com/co
T:+57 (1) 618 8000



KPMG Colombia

KPMG_CO

