



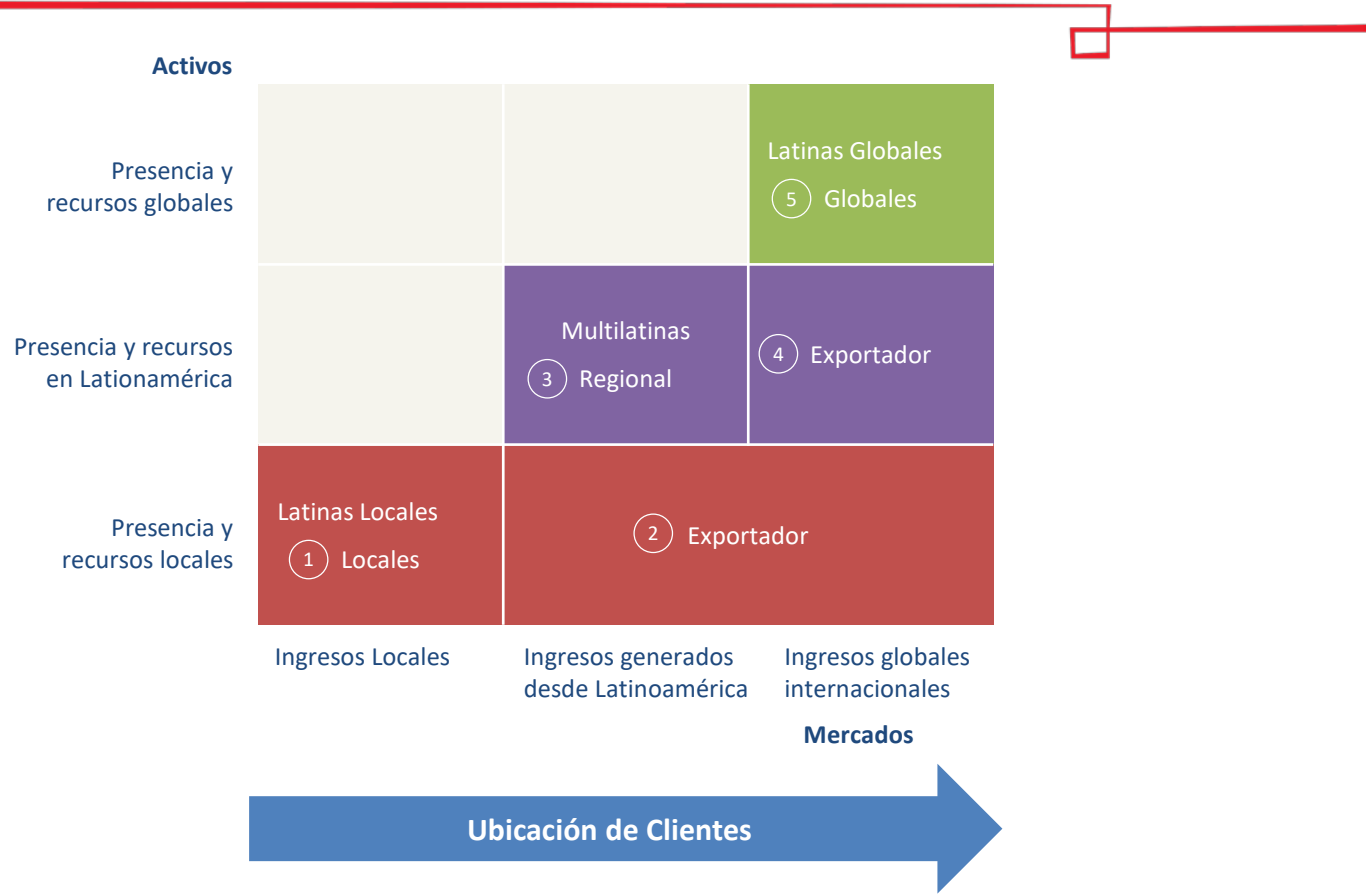
PerúService
SUMMIT 2018

Alejandro Jaceniuk
Socio – Deloitte LATCO
Líder de Estrategia y Operaciones



La evolución de las empresas Latinoamericanas

Distribución de Activos





Factores clave para la internacionalización exitosa



Perfil de los ejecutivos



Disponibilidad y retención de **altos ejecutivos** para conducir expansiones y operaciones internacionales



Posición de mercado/modelo de negocio



Posición del **liderazgo en el mercado en el país de origen** a través de la eficiencia y escala de operaciones



Estrategia de expansión internacional



Habilidad de ejecutar **adquisiciones internacionales** y “**joint ventures**” para crecer inorgánicamente



Gobierno corporativo



Aplicación de la práctica de **gobierno corporativo** para aumentar la transparencia



Acceso a capital

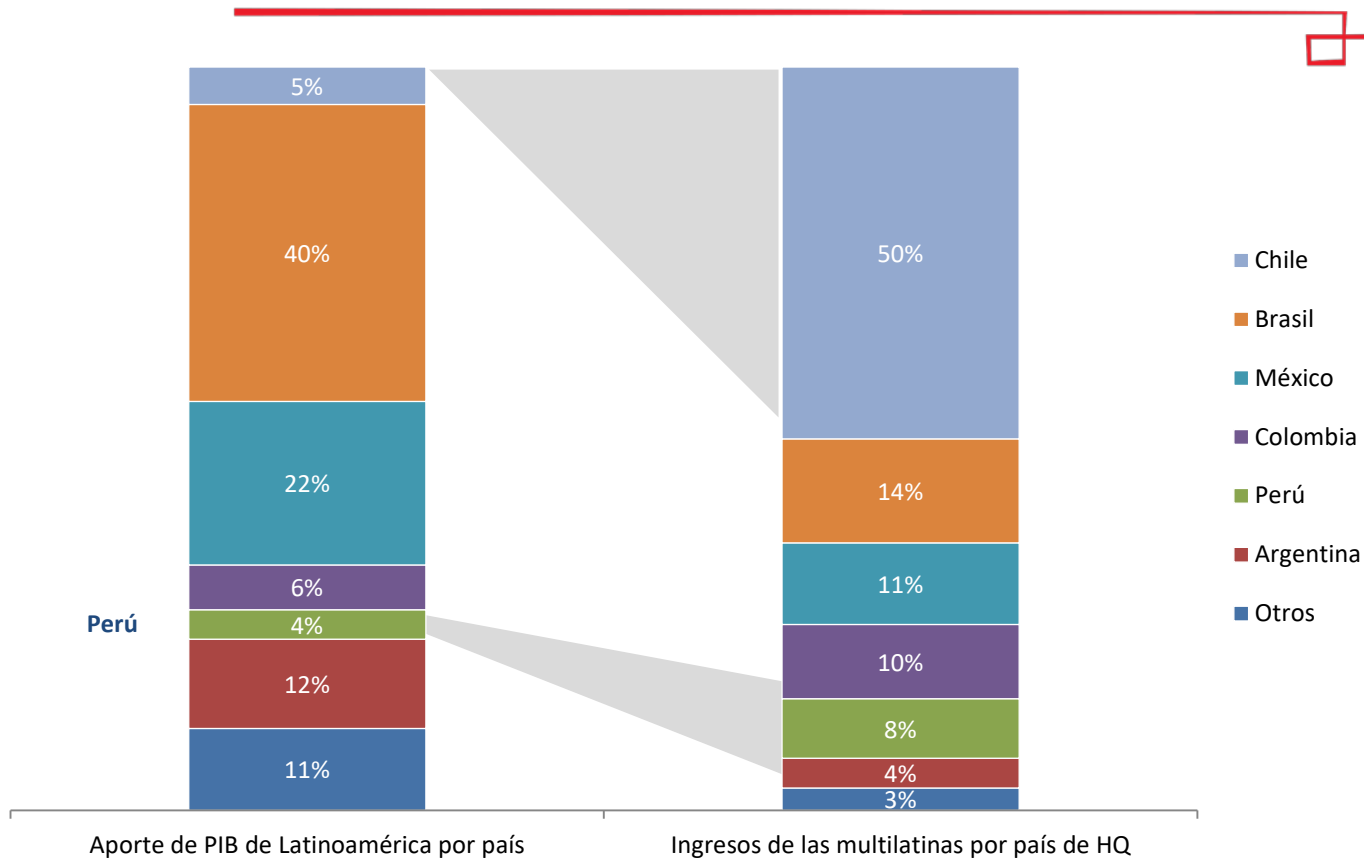


Acceso a **mercados de capital y financiamiento** que hacen posible tasas de interés más bajas y el apalancamiento financiero





Efecto Chile



Fuente: Latin Trade, Banco Mundial y Análisis de Monitor Deloitte



¿Qué condiciones dio Chile a sus empresas para que ello ocurra?



Categoría	Desempeño de Chile respecto a otros países (1)
Libertad Económica	<ul style="list-style-type: none">Realizó 5 veces más inversión extranjeraRecibió 2 veces más inversión extranjera
Estabilidad política	<ul style="list-style-type: none">Gobierno más eficazAlto nivel de estabilidad política
Acceso a capital	<ul style="list-style-type: none">Tasas de interés más bajas con más crédito disponibleMercado de valores más grande y más activo

Notas: (1) La evaluación incluyó a Chile, Colombia, Argentina y Perú.

Fuente: Banco Mundial, The Heritage Foundation y análisis de Monitor Deloitte



Tendencias de los Servicios Compartidos en las Américas desde Oeste-Este a Norte-Sur

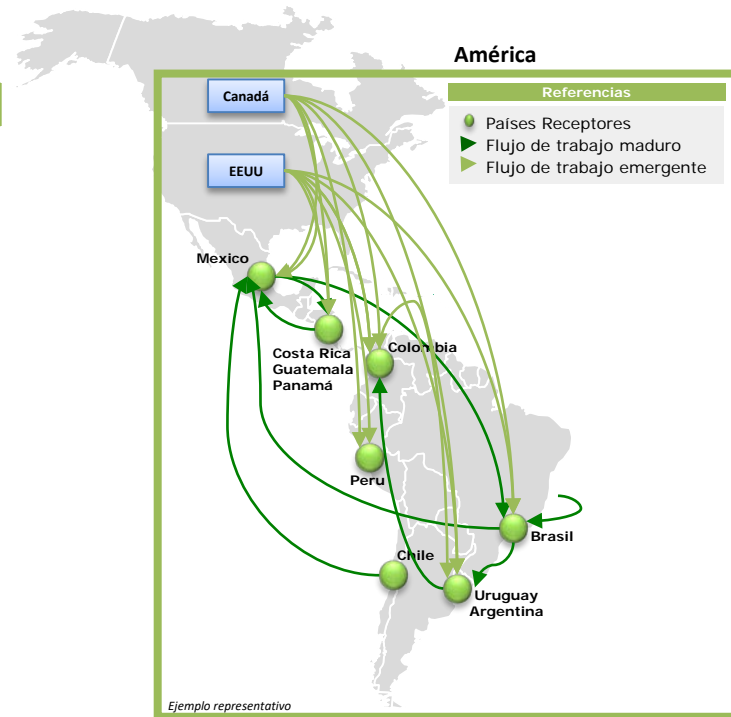
Históricamente, los centros de América Latina servían a los clientes en América Latina, pero hoy en día la tendencia es prestar servicio a toda América, en consonancia con una mayor tendencia hacia la integración norte-sur que en el pasado (vs. Oeste-Este).

Patrones Históricos

- En América Latina surgieron centros regionales para servir a LatAm, mientras que la India en particular y Asia en general se convirtieron en destinos preferidos para servir a América del Norte.

Tendencias Emergentes

- Tendencia emergente de servir a los Estados Unidos y Canadá, así como LATAM de un solo CSC en LATAM, o dos considerando Brasil
- Las operaciones bilingües se establecen principalmente en Argentina, Costa Rica, México, Colombia y Brasil. Las operaciones trilingües a escala siguen siendo un desafío.
- La complejidad asociada con Brasil genera que muchas compañías siguen prestando servicios desde ese país.



¿Cuáles son los aspectos fundamentales en selección de una Locación?



Incentivos Fiscales:

Estabilidad de la política fiscal, disponibilidad de incentivos tributarios y subsidios en efectivo (contratación, capacitación, I+D, infraestructura).



Infraestructura y accesibilidad:

Disponibilidad actual / proyectada de bienes inmuebles adecuados, instalaciones, calidad y estabilidad de la infraestructura local, accesibilidad internacional.



Riesgos:

Económico, político, de seguridad, regulatorio, financiero y cambiario, que podrían interrumpir las operaciones locales.



Costos:

Laborales, infraestructura, otros costos operativos y su sustentabilidad en el largo plazo.



Recursos Humanos:

Disponibilidad de talento con/sin experiencia, potencial de desarrollo, rotación, calidad de recursos, regulaciones y relaciones laborales.



Ambiente de Negocios:

Regulaciones comerciales locales, calidad de la administración local, asesoría para inversores extranjeros, ecosistema de apoyo al inversor (acceso a proveedores, calidad de servicio, capital).



Atractivo y calidad de vida:

Condiciones de vida para atraer y retener talento nacional e internacional.

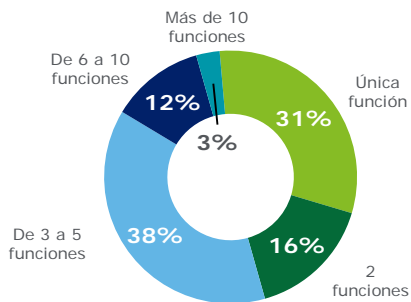




Tendencia hacia las actividades de valor agregado



¿Cuántas áreas funcionales (como Recursos Humanos, Finanzas, etc.) se realizan en su CSC más grande?

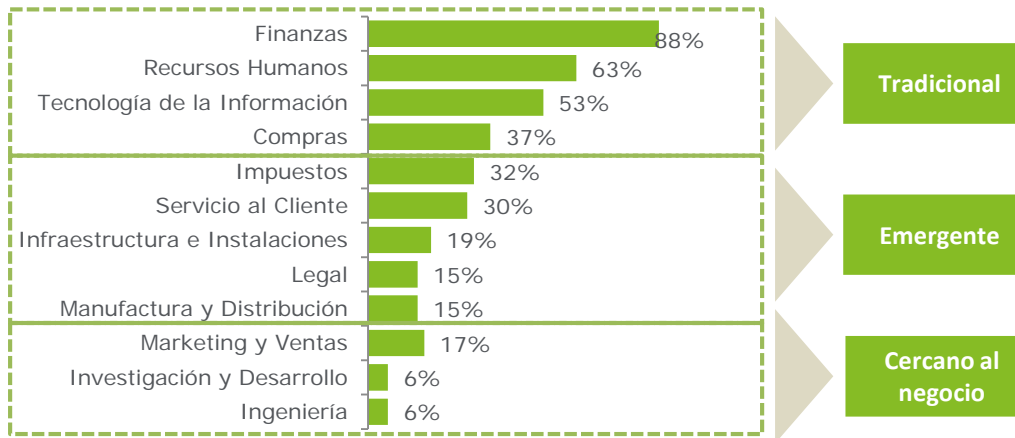


Alcance general:

- Los CSC's multifuncionales siguen siendo los más predominantes en la encuesta, con el 69% de los encuestados señalando que se realizan dos o más funciones dentro del mismo centro, con un promedio de aproximadamente tres funciones en todos los encuestados.
- Las funciones administrativas tradicionales como Finanzas, Recursos Humanos y Tecnología de la información continúan siendo las que más se incluyen frecuentemente en los CSC's.

Fuente: Deloitte Global Shared Services Survey 2017

¿Qué funciones se realizan en sus CSC's, incluidos los centros transaccionales y los basados en el conocimiento?

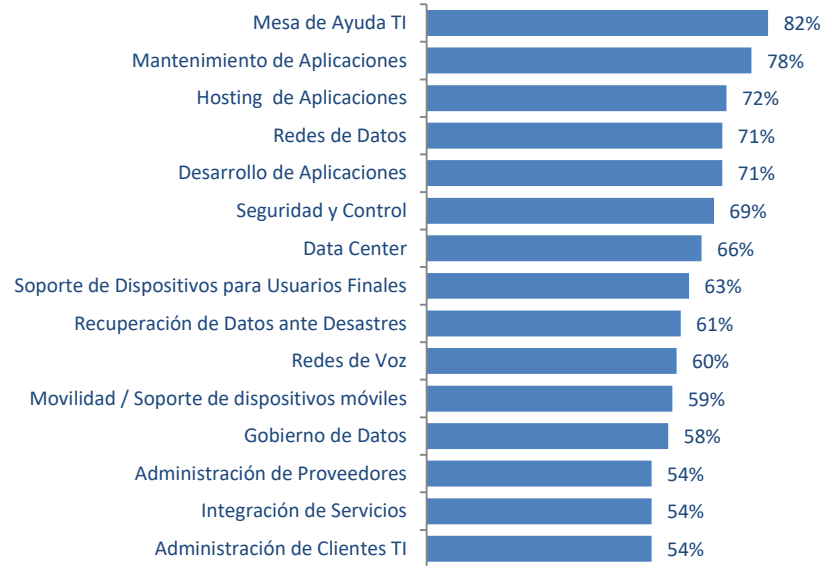




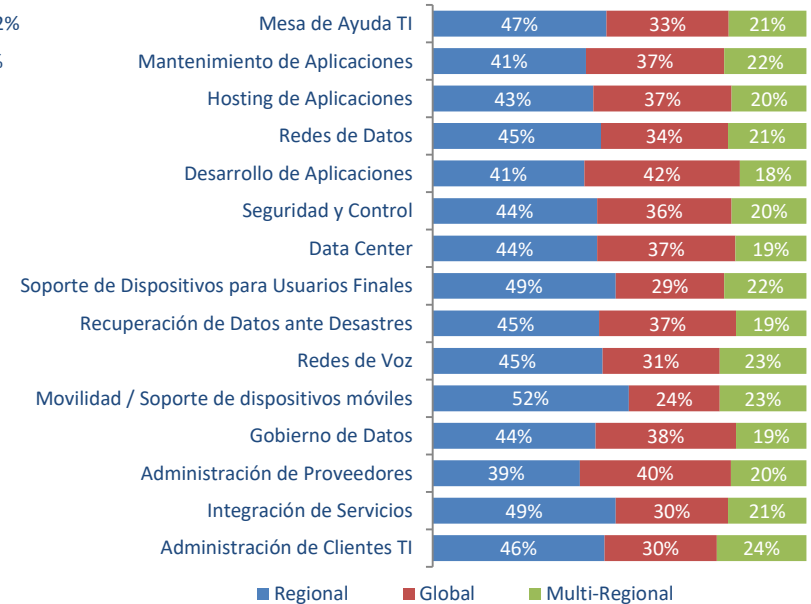
Evolución en la adopción de los procesos de TI



¿Qué procesos de TI están incluidos en sus CSC's?



¿Cuál es el alcance de entrega en cada proceso de TI??

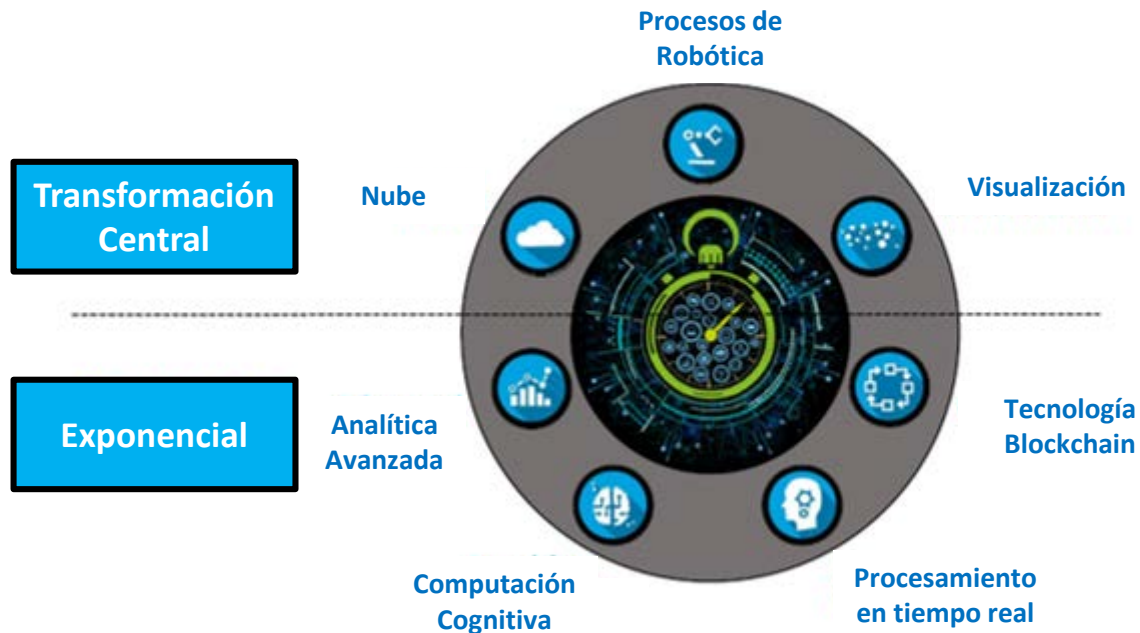


- La adopción de todos los procesos de TI experimentó un aumento de aproximadamente el doble en comparación a cifras registradas en 2013.



La Transformación Digital para la exportación de servicios

¿Cuáles son las tecnologías que están impactando a los CSC's?



<https://www.youtube.com/watch?v=SpKM3tZq9pk>



Qué es Robotic Process Automation (y qué no es)?



RPA es ...

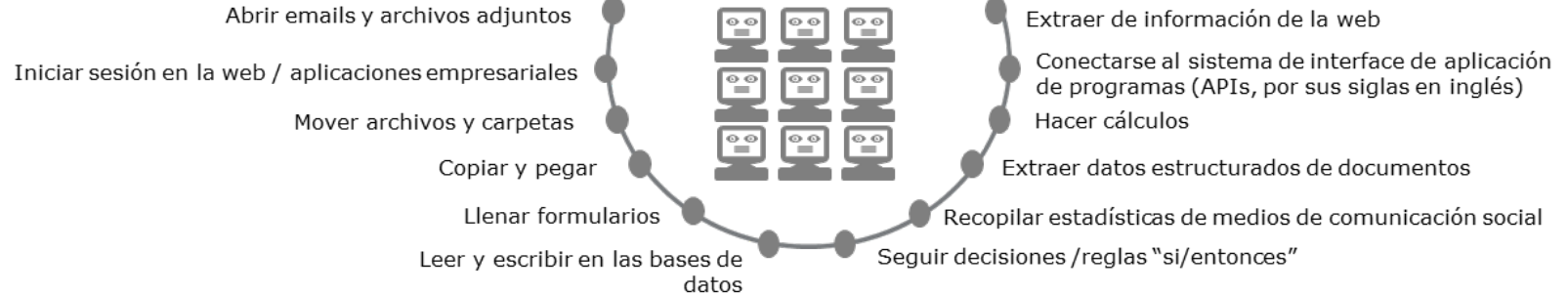
- Software codificado por computadora
- Programas que reemplazan a seres humanos que realizan tareas repetitivas basadas en reglas
- Macros cross función y cross aplicación



RPA no es ...

- Robots que hablan y caminan
- Maquinas físicas que procesan papeles
- Software de respuesta con reconocimiento de voz o inteligencia artificial

¿Que puede hacer RPA?





Beneficios de RPA



Capacidad de trabajo continua

Los robots pueden trabajar 24hrs. / 7 días a la semana, con un nivel de productividad constante, probado y predecible



Aumenta en la calidad y reducción del riesgo operacional

Las soluciones de RPA permiten reducir la intervención manual, asegurando una ejecución uniforme de las tareas y la reducción del riesgo operacional (por cada 100 tareas, la tasa de error humano ronda el 10%)



Escalabilidad y flexibilidad

RPA permite desactivar, activar y adicionar robots complementarios cuando sea requerido, evitando el aumento en el número de trabajadores para hacer frente a peaks de carga laboral



Tecnología no intrusiva

La implementación de soluciones de RPA no requieren alteraciones considerables de la arquitectura de los sistemas de información, ni de integraciones complejas con los sistemas existentes



Optimización de procesos y multi-tareas

RPA permite realizar varias tareas rutinarias de manera simultánea e integrada a los sistemas actuales, siendo una oportunidad para optimizar procesos, aumentar el nivel de madurez y la calidad del servicio al cliente



Auditabilidad

RPA asegura el registro de las actividades realizadas, la hora y tiempo de ejecución, y errores de excepción, permitiendo cuantificar actividades que no son medidas, incluyendo procesos manuales de baja relevancia



Motivación de los colaboradores

RPA potencia la transformación de los recursos humanos, canalizando sus esfuerzos en funciones de mayor valor agregado



Reducción de Costos



Rápido retorno de la inversión



Insight & Analytics



¿Qué resultados reportan aquellos que ya implementaron RPA?



RPA continúa alcanzando y excediendo expectativas a través de múltiples dimensiones. Sin embargo, no todas las implementaciones son exitosas.



¿En qué porcentaje la implementación de RPA cumplió con lo esperado de acuerdo a?:

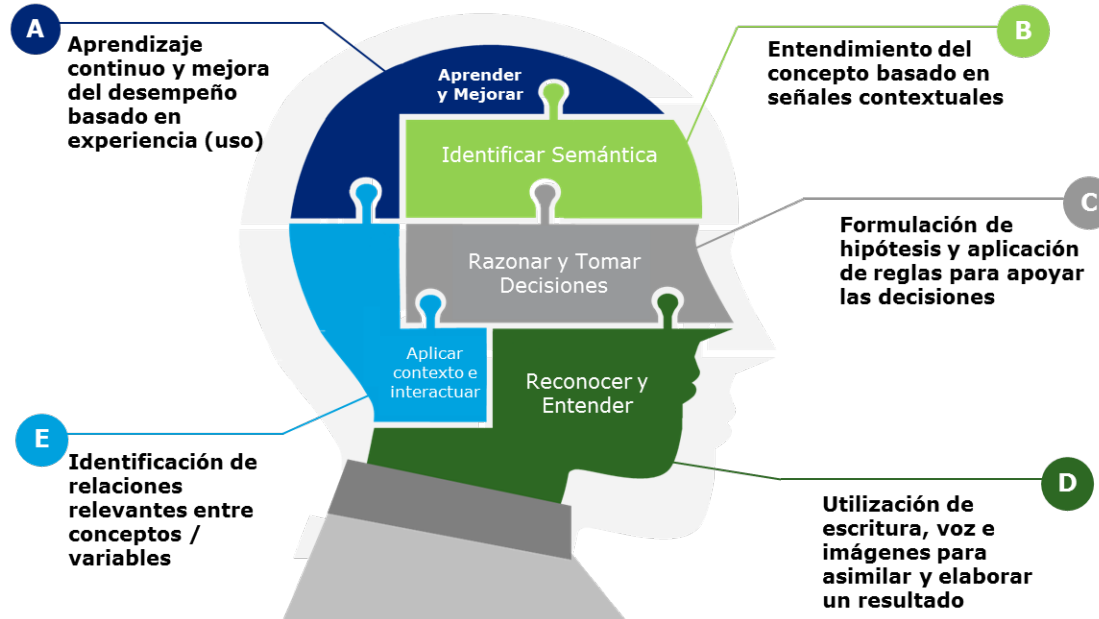




La tecnología Cognitiva es el paso siguiente, habilitando a las organizaciones a emular de manera autónoma capacidades humanas

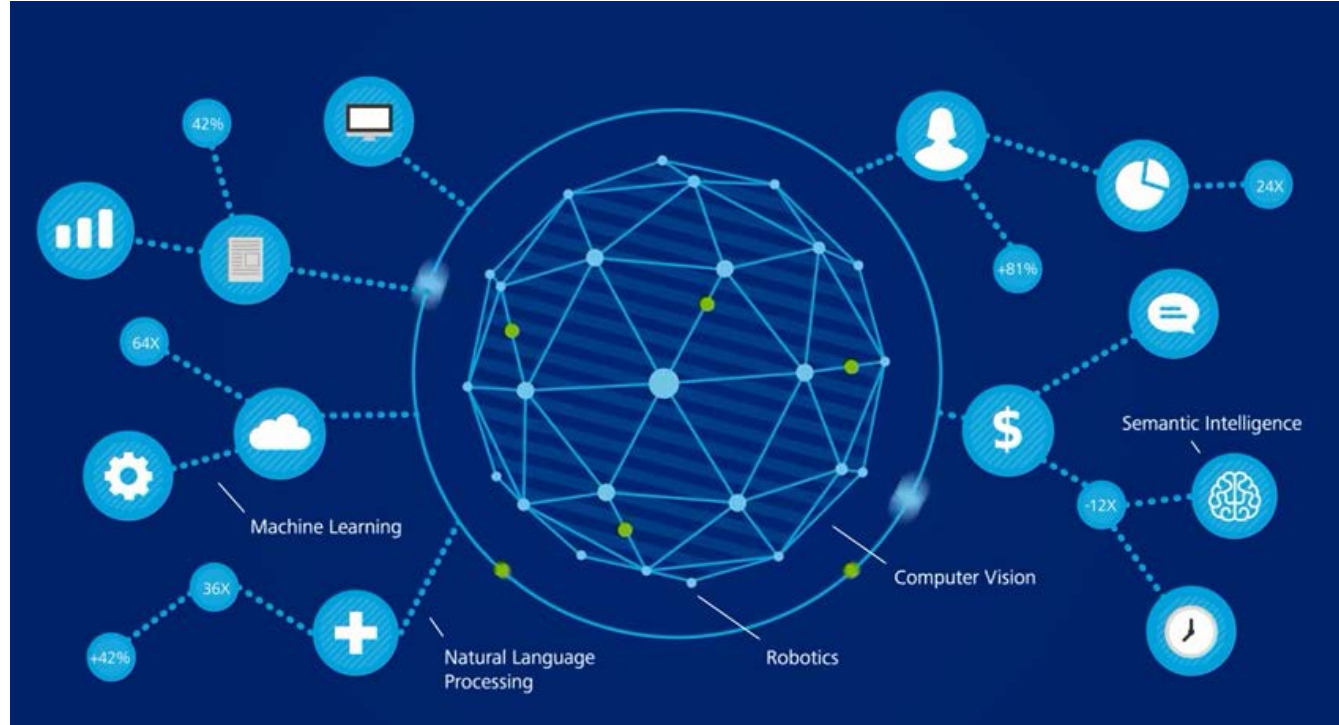
La tecnología cognitiva puede automáticamente **extraer conceptos y relaciones desde los datos, "entender" su significado, aprender independientemente a partir del patrón de datos y experiencia previa**, ampliando lo que humanos o maquinas pueden hacer autónomamente.

SOLUCIONES COGNITIVAS: PRINCIPALES CAPACIDADES





Caso real de aplicación: RPA + Cognitive



<https://www.youtube.com/watch?v=t45YKj0fXoM>



Información de contacto

Deloitte.

Alejandro J. Jaceniuk



Socio Líder | Estrategia y Operaciones
Consultoría

Pte. Gral. Juan D. Perón 646 Piso 7°
C.A.B.A. – Argentina

Tel: +(5411) 4324-4923
ajaceniuk@deloitte.com | www.deloitte.com

También puede encontrarse mayor información en la web:

<https://www2.deloitte.com/ar/es/pages/strategy-operations/articles/EI-Enfoque-de-Deloitte-para-la-Automatizacion-Robotica-de-Procesos.html>

Deloitte Center for
Process Robotics

- get ready, the robots are here



Perú

