

Impacto de un CSC en una Integración Empresarial

Presentado por:

Sergio Fontecha – Gerente Financiero, Organización Terpel

Diego Ossa – Director Digital Operations & BPO, everis NTTData

¿Qué antecedente genera el caso?

Toma de control y aseguramiento de la operación del Back Office Financiero de las operaciones adquiridas a ExxonMobil por COPEC-Terpel

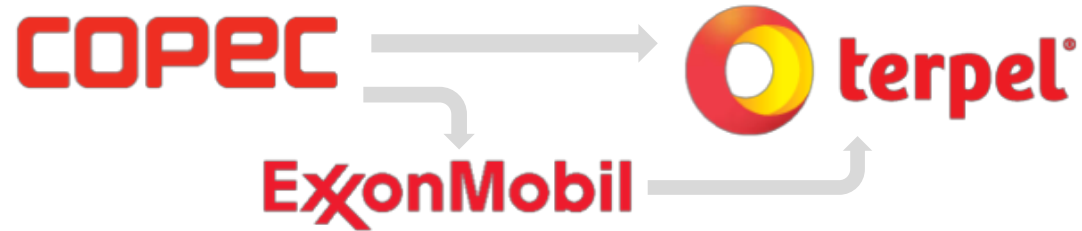
Nuestro compromiso

Asegurar los resultados de las operaciones adquiridas, a través de la apropiación del conocimiento actual, transición y operación del día a día en el corto y mediano plazo, bajo un modelo operativo y de gobierno; **“que garantizara la continuidad del negocio en Colombia, Perú y Ecuador”**.



¿Por qué supuso un reto para la Organización?

El planteamiento generaba un reto por si solo para la segunda empresa más grande del país con presencia en 5 países (Colombia, República Dominicana, Panamá, Perú, Ecuador)

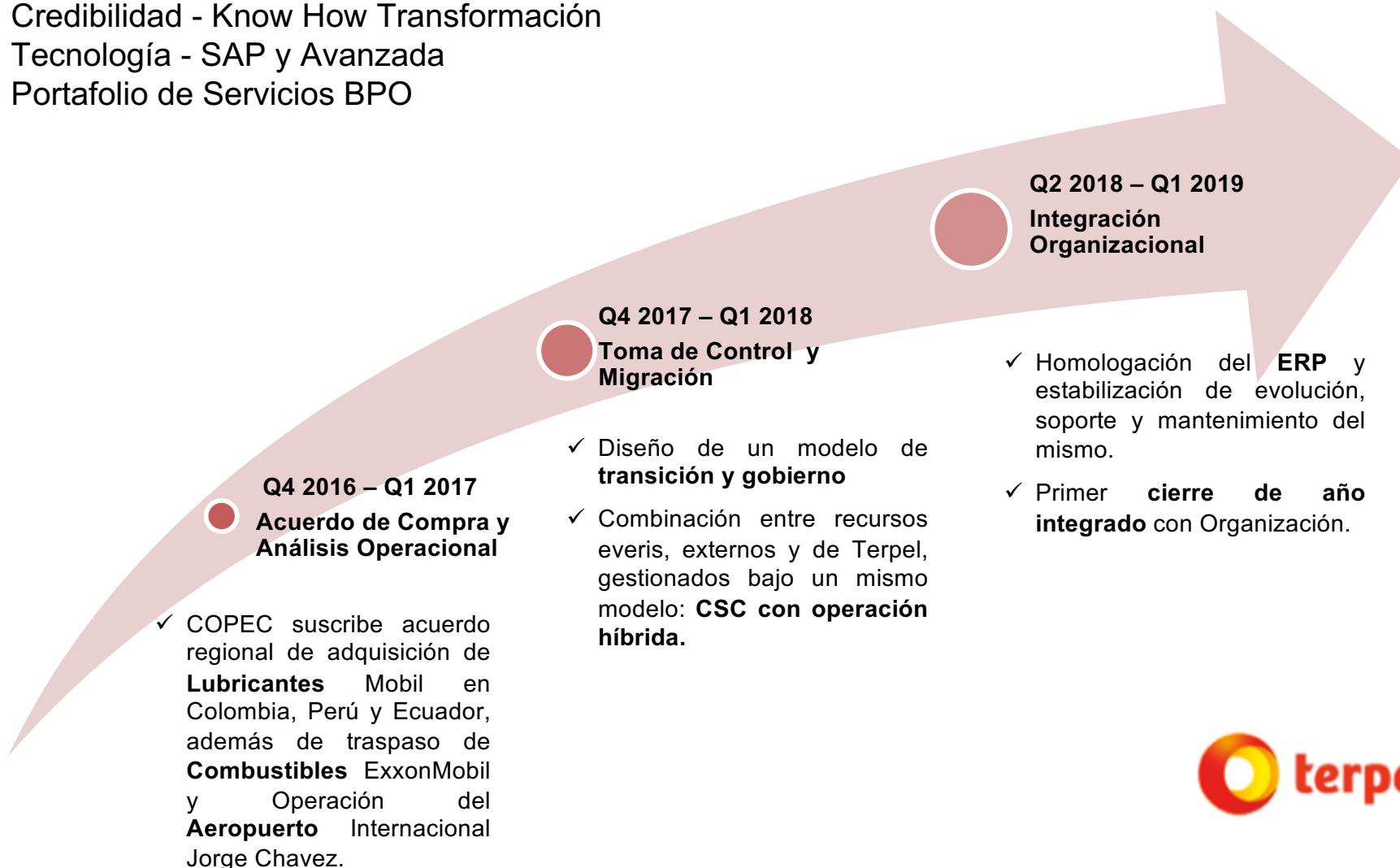


El nuevo negocio contaba con procesos diferentes, descentralizados en múltiples Business Support Centers en 6 países y plataformas tecnológicas disímiles a la Organización Terpel.

¿Cómo se afrontó la situación?

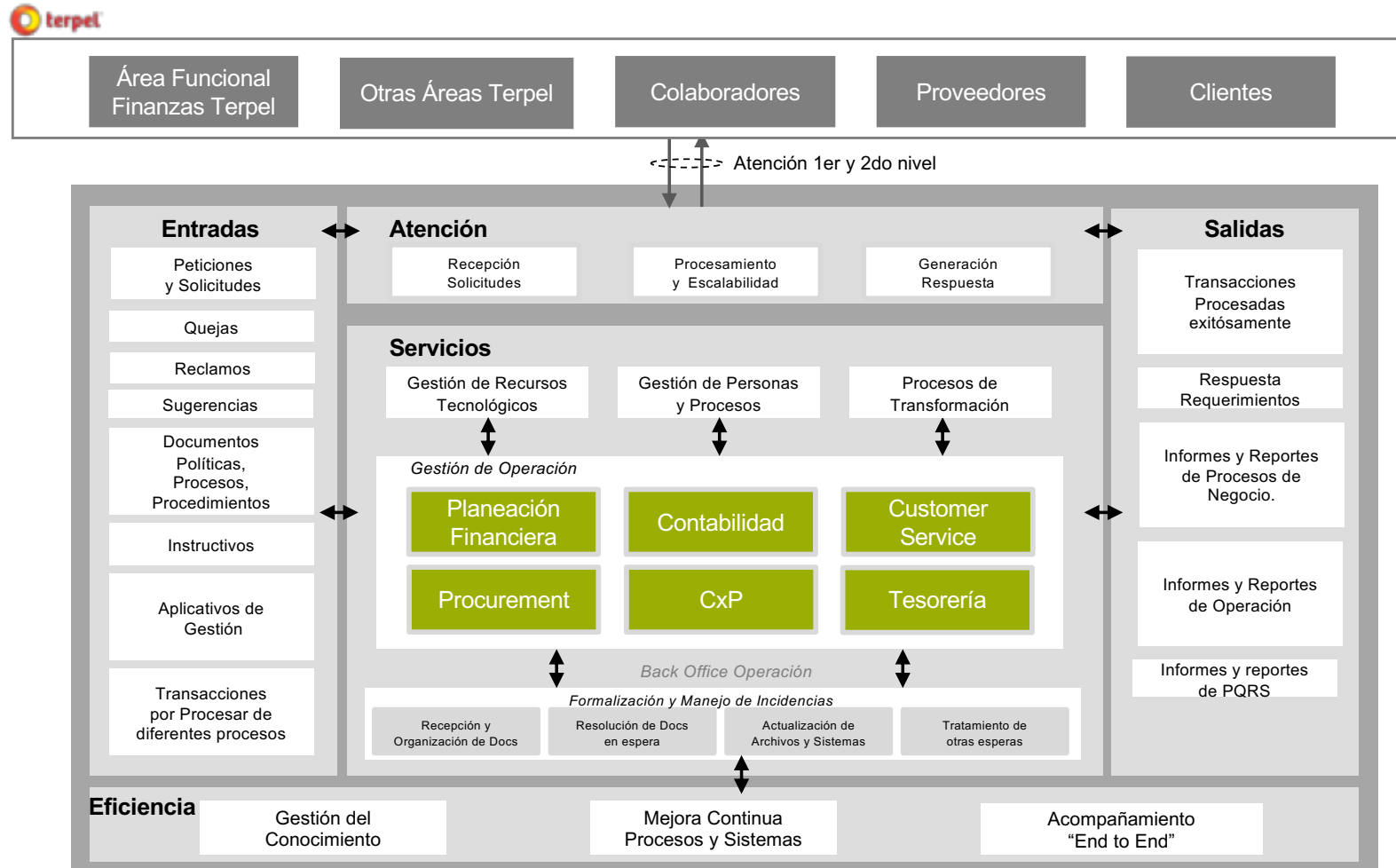
Ante la complejidad de la operación y las limitaciones organizacionales, se piensa en un Socio Estratégico como **everis** que contara con:

- Objetividad basada en Excelencia Operacional
- Credibilidad - Know How Transformación
- Tecnología - SAP y Avanzada
- Portafolio de Servicios BPO



¿Cómo se afrontó la situación?

Modelo operación híbrida del CSC:



Procesos operación



¿Cuál fue el resultado de la estrategia adoptada?

Transición y Control de una operación *desconocida* SIN IMPACTO al negocio

Algunos beneficios adicionales que identificamos:

- ✓ Adopción de modelos basados en **productividad y calidad** en la entrega de procesos importantes a la Organización.
- ✓ Implementación de mejores prácticas con foco el **mejoramiento continuo**.
- ✓ Foco en el negocio, permitiendo tener mayor **cercanía a las situaciones críticas de la integración**, lo que permitió aportar **más valor en la definición e implementación**.

¿Qué se viene en un futuro próximo?



Habilitadores

LEAN
SIX SIGMA

AUTOMATIZACIÓN
RPA

INTELIGENCIA
ARTIFICIAL

SAP OPTIMIZATION/
MOVILIDAD

ANALITICA
ESTRATÉGICA

BUSINESS AGILE



Impacto de un CSC en una Integración Empresarial

¿Preguntas?

Presentado por:

Sergio Fontecha – Gerente Financiero, Organización Terpel
Diego Ossa – Director Digital Operations & BPO, everis NTTData