



Centro De Excelencia (Coe) Como Estrategia Para La Innovación Y Automatización

Caso Outsourcing SA

Alejandro Rodriguez B.

Gerente Coe y Tecnologia

 **alejorb**

alrodriguez@outsourcing.com.co



Agenda

1. Quien es DipDig by Outsourcing
2. Ruta creación Centro de excelencia
3. De nuestra historia a unos consejos



{ 1. Quien es Dip Dig }

24 AÑOS



+100 años de experiencia en nuestro equipo directivo.



Dip Dig
By Outsourcing

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE



DIGITAL WORK FORCE

ANALÍTICA



Asistentes Virtuales

Chatbots con NLP



Operarios Virtuales

RPA



Agentes Virtuales

Canales Autoservicio



Descriptiva



Diagnóstica



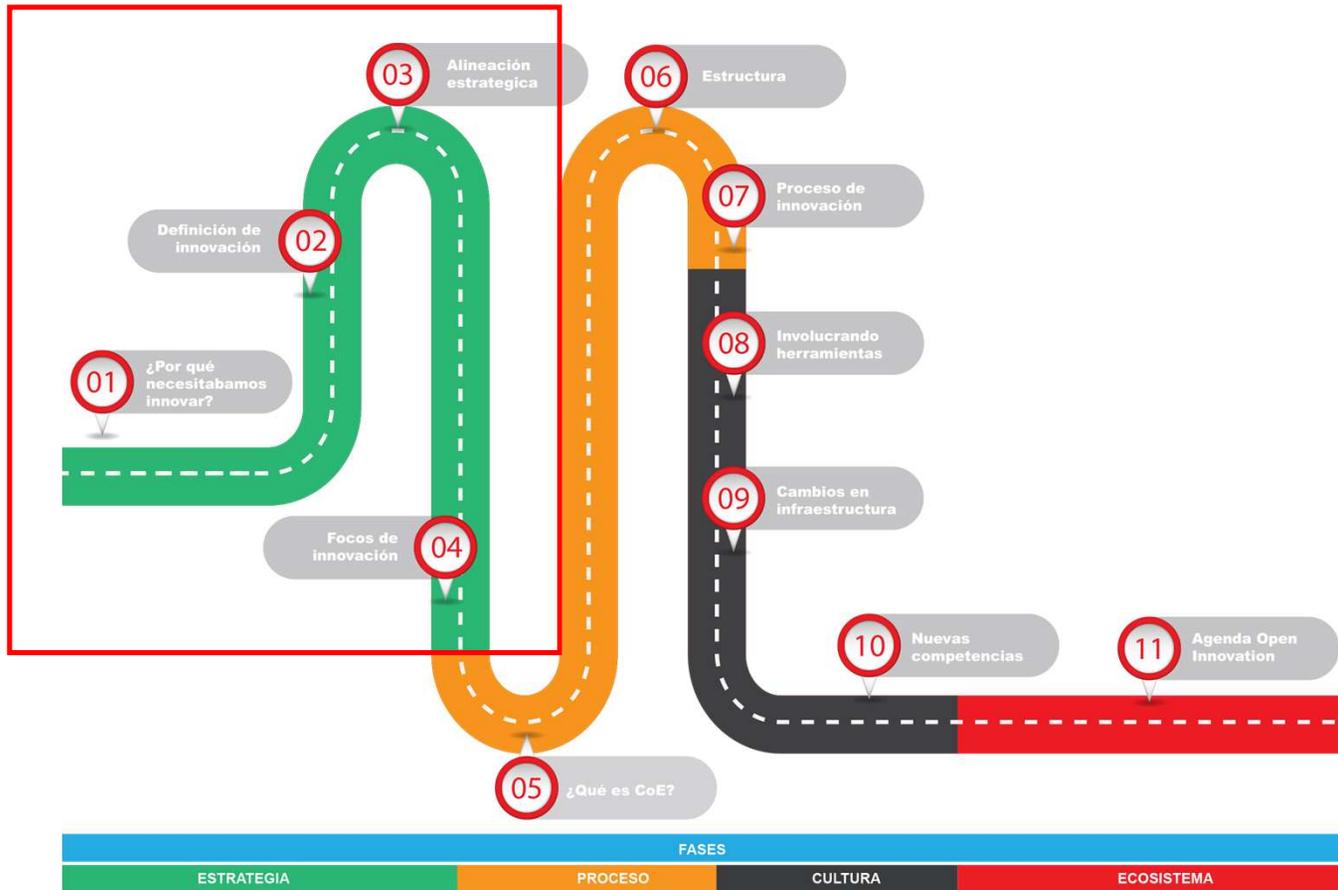
Predictiva



Servicios



**2. Ruta hacia la
Innovación**



2. Ruta hacia la Innovación

Estrategia



La realidad de un Call Center

Que estaba Pasando?



Necesitamos Diferenciarnos

evolución del número de empleos de Call Center en Colombia

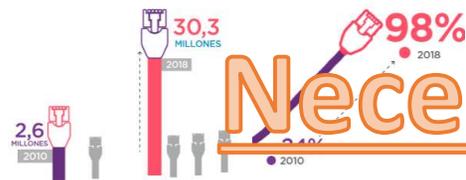
- Mercado Creciente año a año
- Ingresos crecían pero la rentabilidad decrecía
- Mas competidores
- Mayores niveles de exigencia
- Diferenciación 0

Fuente: Estudio Nacional del Sector de Tercerización de Servicios ACDECC

--- el cliente de mi cliente esta cambiando?

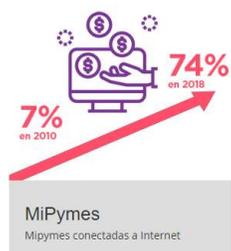
Qué están exigiendo los clientes en cuanto la experiencia?

Esta mas conectado



Colombia Conectada
Conexiones a banda ancha

Banda Ancha
Municipios conectados a banda ancha



Es mas eficiente y Simple

- Reducir la fricción
- Autogestión.



Es "Omnívoro"

- Espacios sensoriales y experiencia
- Información instantánea



Necesitamos Nuevos Servicios

Para el 2025 el 51% del empleo total en los Estados Unidos puede ser automatizado.

McKinsey Enero 2017



"Gartner predicts one in three jobs will be converted to software, robots and smart machines by 2025."

Que estaba pasando?

Necesitamos Sostenibilidad

{Razón de Cambio}

01

Necesidad de
diferenciarnos

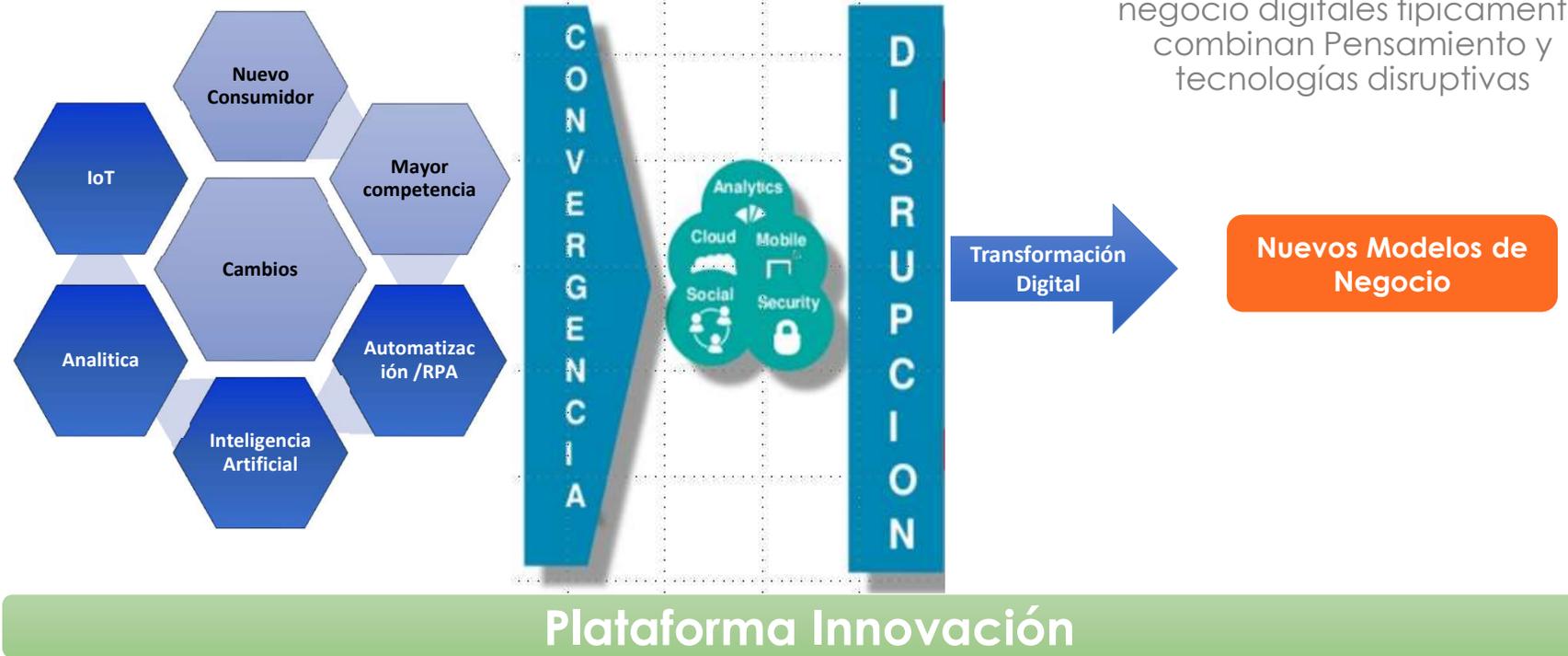
02

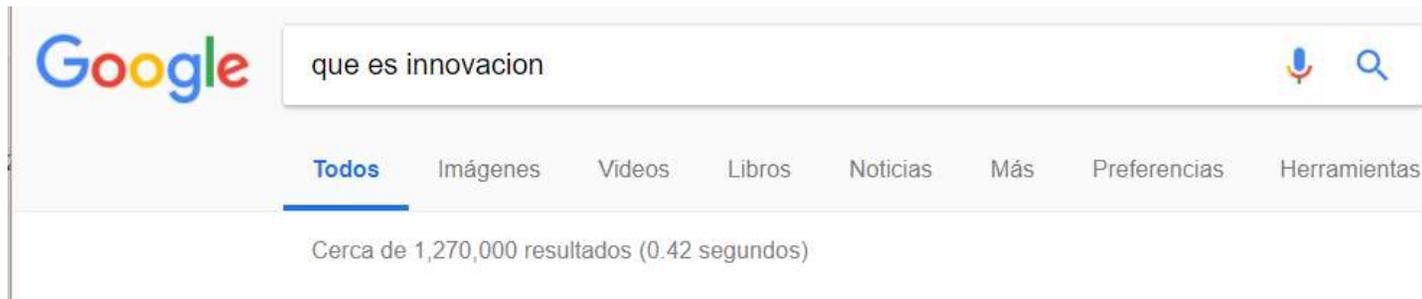
Necesidad de
adaptarnos a un
nuevo Consumidor

03

Necesidad de
sobrevivir

{ Porque Innovar }





Innovación = Crear y Capturar Valor**

Innovación = Oportunidad X Creatividad X Ejecución = Nuevo Valor*

**definición basada en GIMI*

*** basada en libro Adiós mitos de la innovación – Mario Morales*

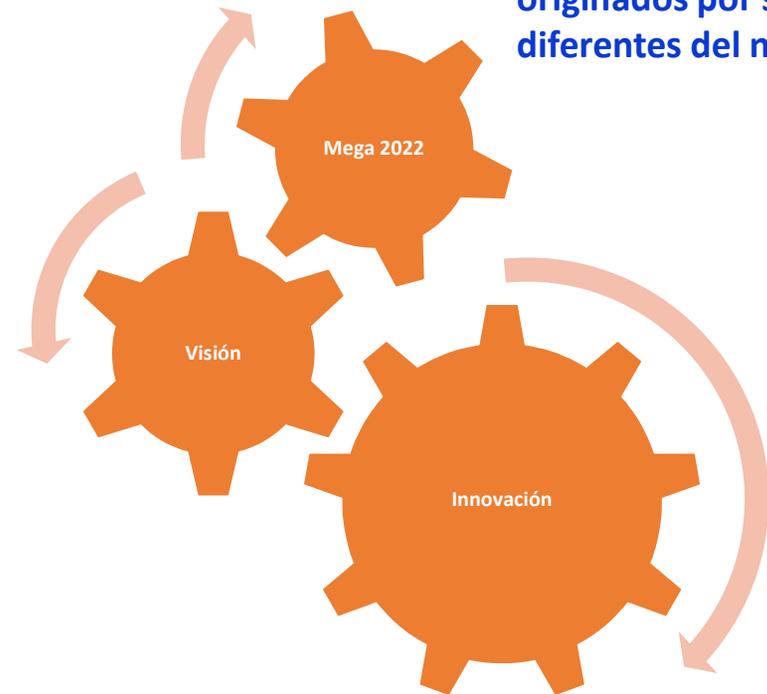
**Que es
innovación
para
Outsourcing?**

MISIÓN

Gestionamos eficientemente sus procesos
logrando el cuidado de nuestras personas.

VISIÓN

En el 2022 seremos líderes transformando
procesos y experiencias de cliente.



Para el 2022 el 44% de
nuestros ingresos serán
originados por servicios
diferentes del negocio actual

Focos de Innovación

Automatización de
Procesos



Inteligencia Artificial



Analítica de datos

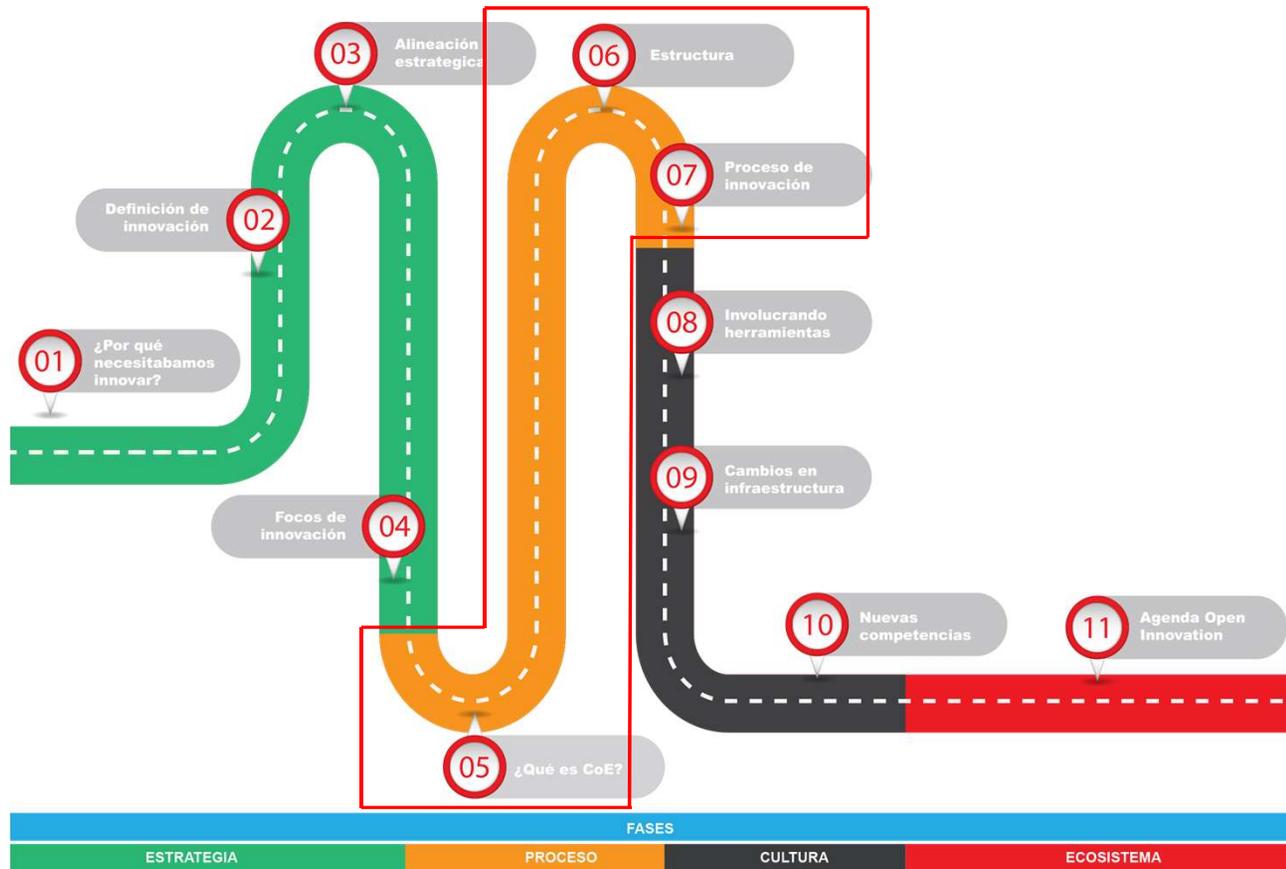


OminiPresencia



Centralidad en el cliente





2. Ruta hacia la Innovación:

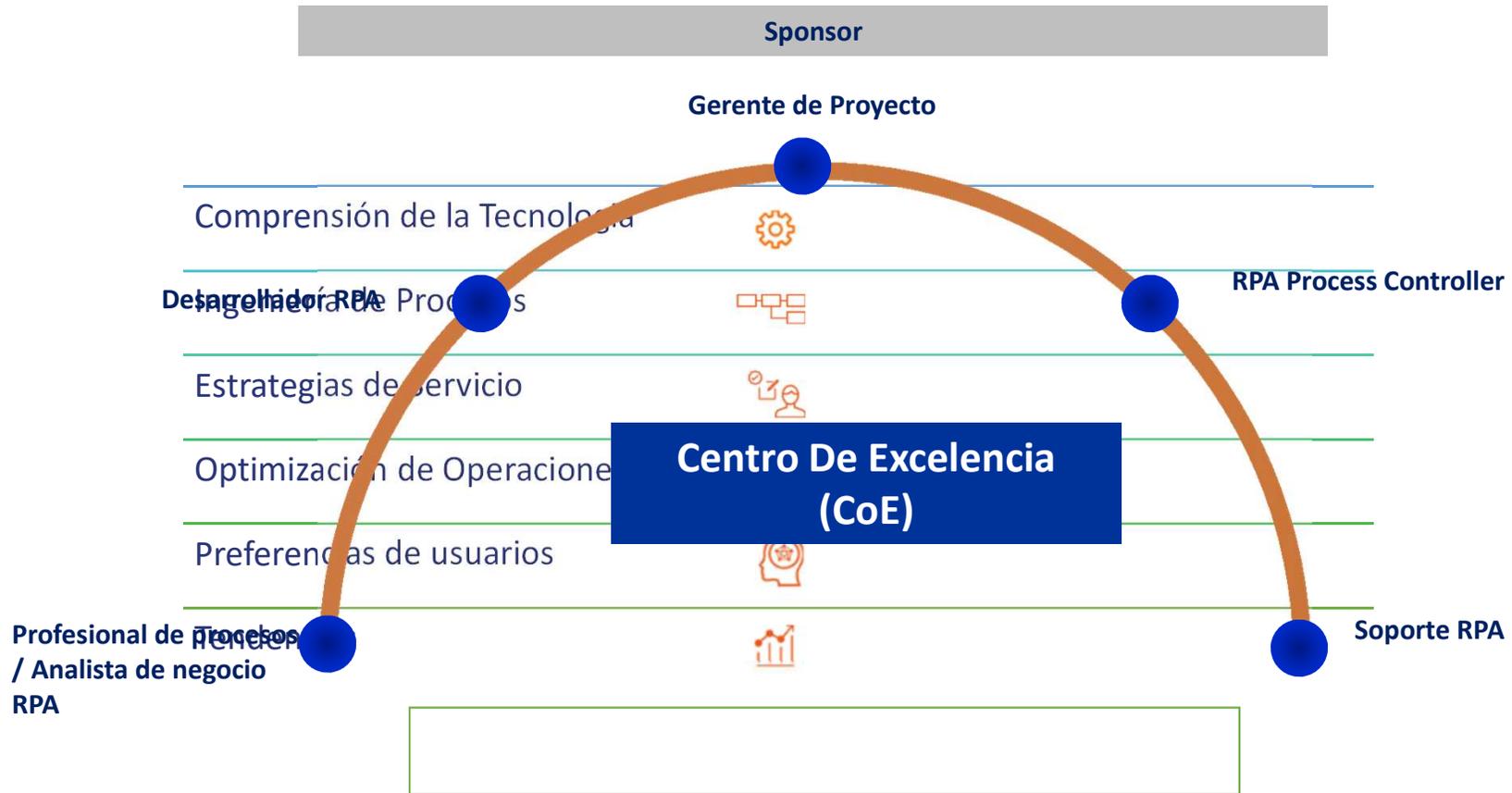
Nuestro Proceso

Centro de Excelencia (CoE)

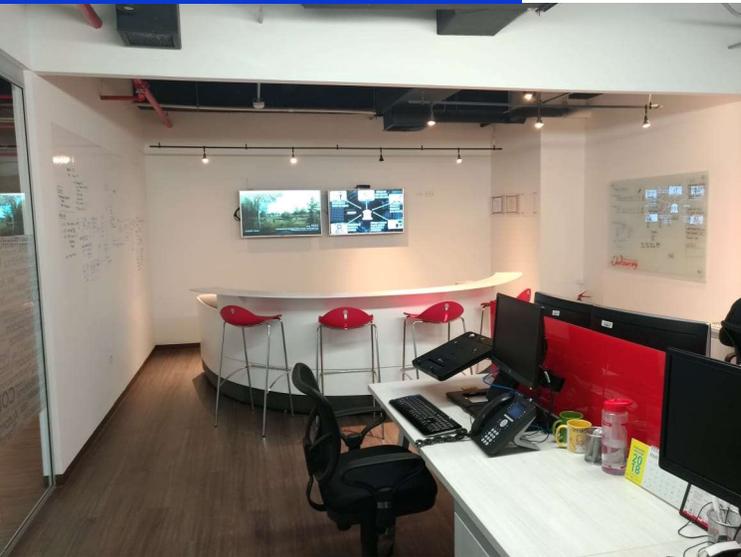
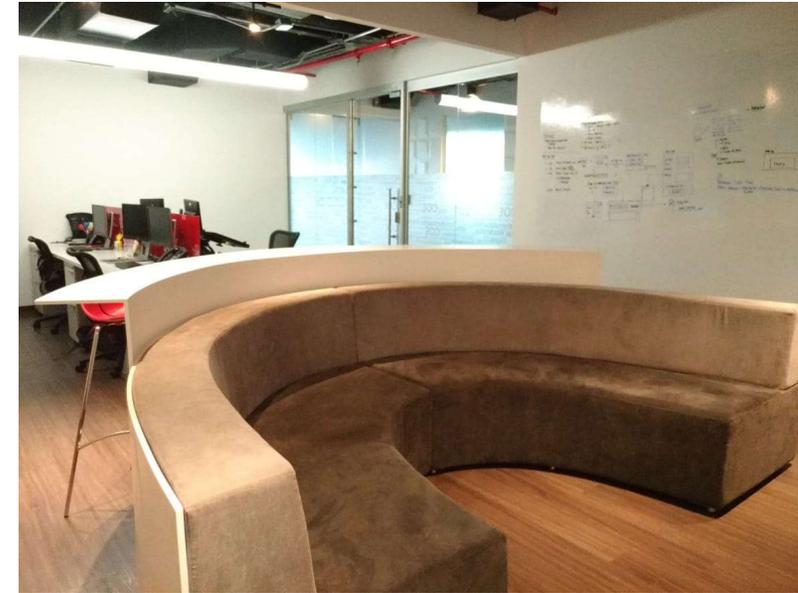
El CoE es la principal plataforma de innovación en Outsourcing S.A. para el desarrollo de nuevos servicios, mejorar la experiencia del cliente y el desempeño organizacional a través de la automatización de los procesos e implantación de nuevas tecnologías.

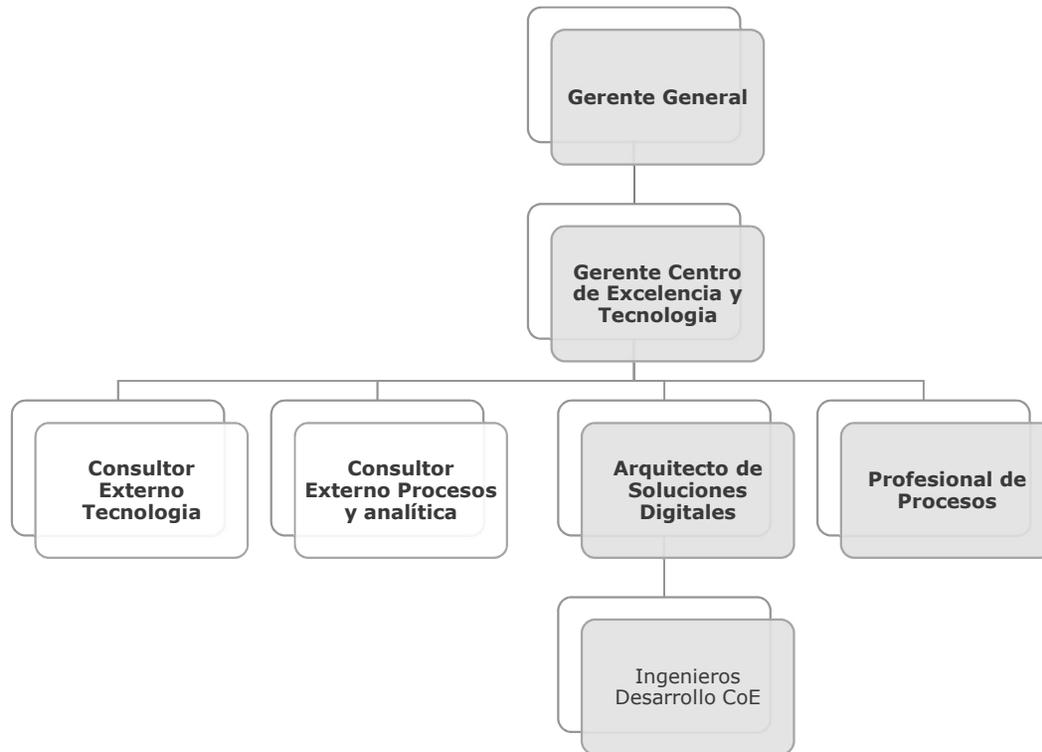


Habilidades Requeridas



“Las compañías que más han avanzado en su transformación, han separado la experimentación de la ejecución”

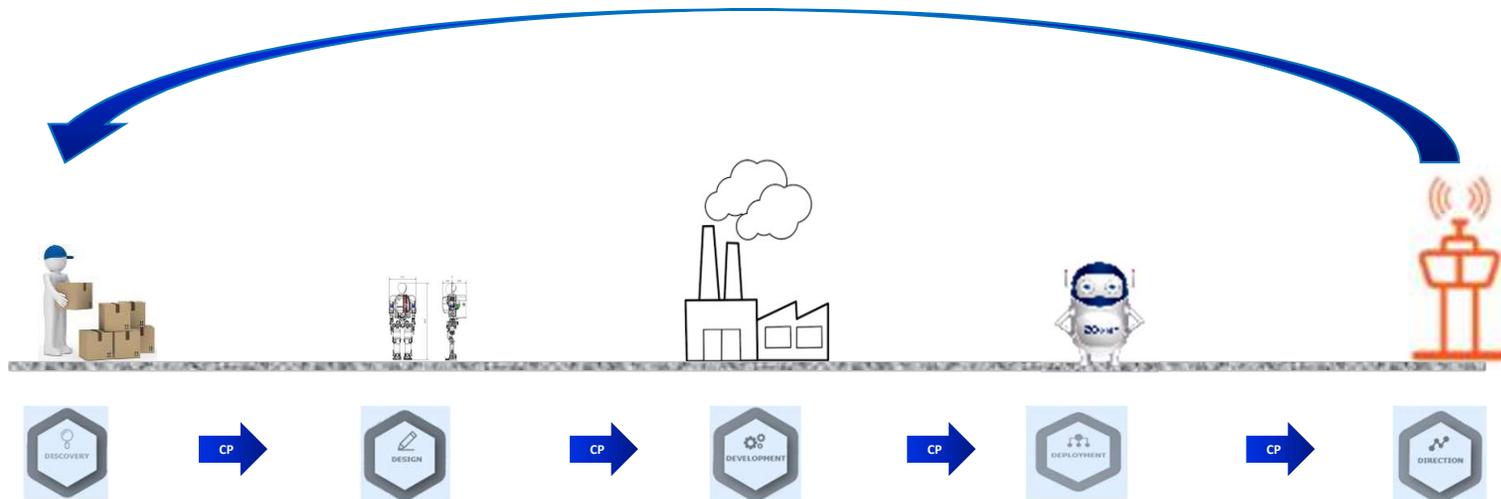




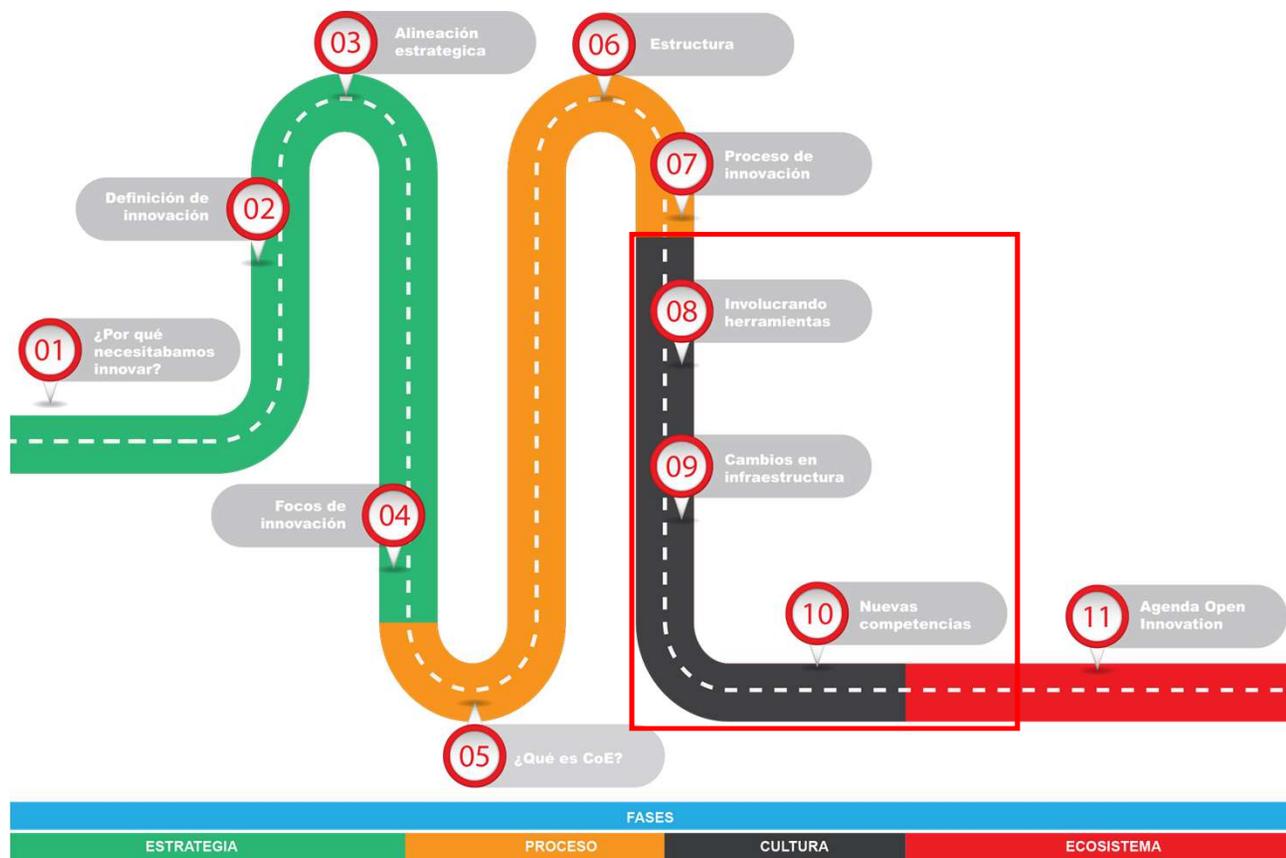
Equipo



{ Metodología }



Etapa	1. Asesment	2. Diseño	3. Desarrollo	4. Despliegue	5. Monitoreo
Objetivo	Identificar el estado actual del proceso y entender expectativas de los responsables del proceso.	Diseñar y establecer las actividades del nuevo proceso (TO-BE), identificar retos principales y establecer alcance de la implementación de la solución.	Desarrollarla solución de acuerdo a la arquitectura del proceso TO-BE	Desplegar la solución diseñada en la operación o servicio del cliente en producción	Monitorear y mejorar el proceso de la solución de automatización DWF implementada.

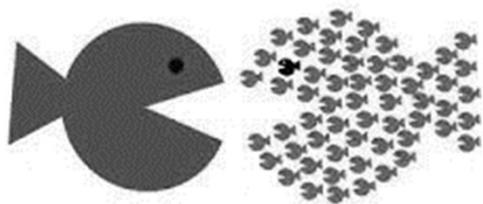


2. Ruta hacia la Innovación:

Enfoque Cultura

La Cultura empresarial se podría resumir en:

“Es como hacemos las cosas aquí”



“En el nuevo mundo no es el pez grande quien se come al chico, es el pez rápido quien se come al lento”

Klaus Schwab
Founder and Executive Chairman
World Economic Forum

Design Thinking



Diseño Propuesta de Valor (Canvas)



Scrum



BPM



Service BluePrint



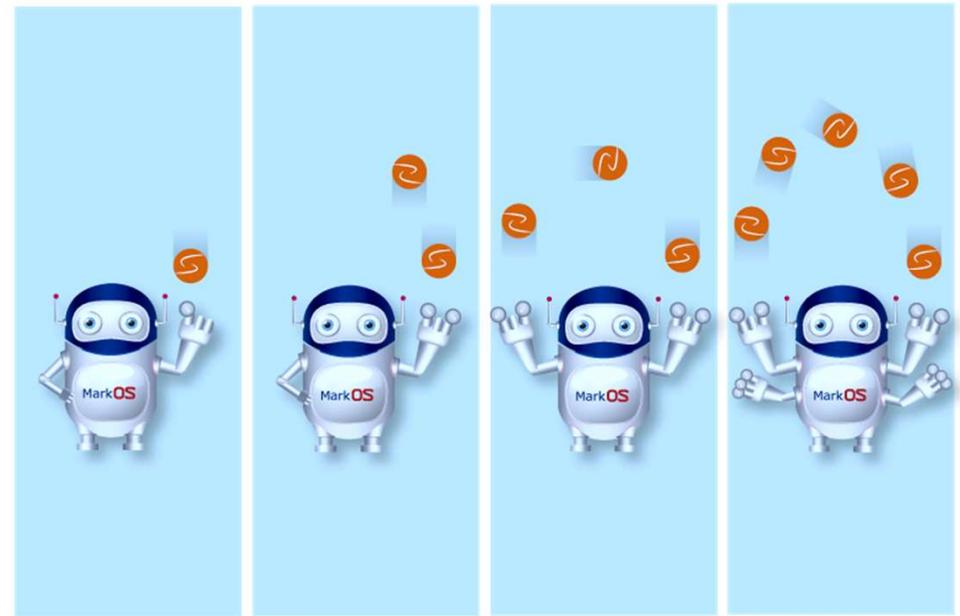
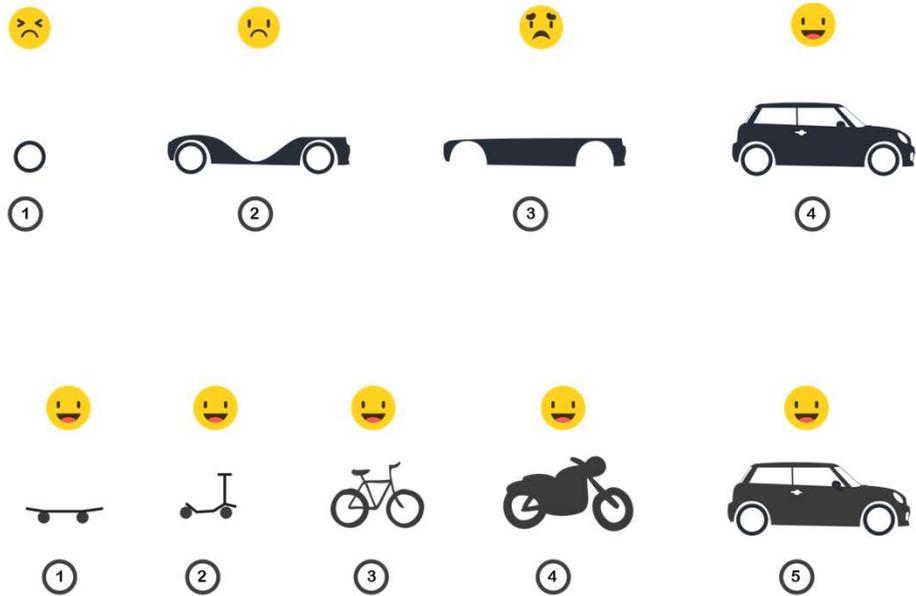
Metodología 5D



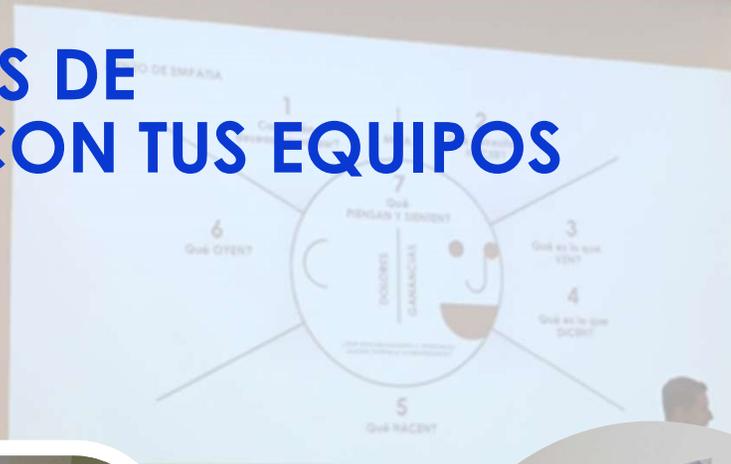
Caja de Herramientas

Agilidad Organizacional

{Enfoque evolutivo }



CREA VENTANAS DE INSPIRACION CON TUS EQUIPOS



Ecosistema



{ Casos de Uso }

- + 16 personas certificadas en RPA
- + 4 personas certificadas en Design thinking
- + 17 procesos intervenidos con soluciones de automatización





**3. De nuestra historia
a unos consejos**

{ Por Donde empezar }

Crear un caso de negocio

Apoyarse en un socio

Realizar PoC

Alineación con la Organización

Desarrolle Capacidad CoE

Mejorar Continua

No es un proyecto es un programa de mejoramiento

Evaluar factibilidad de RPA

Que no hacer:

- Querer automatizar toda la empresa:
- NO elegir el caso correcto (no resuelve ningún problema)

Evaluar rápido

Que no hacer:

- Involucrar a alguien sin experiencia

Evaluar resultados

Que no hacer:

- No evaluar solamente aspectos tecnológicos.

Tener un Sponsor (dirección)

Que no hacer:

- NO Involucrar al área de tecnología, seguridad y operaciones.

{ 10 Cosas que debería hacer un CoE }

1. Implementar una metodología para la adopción de RPA.
2. Entrenar equipo de trabajo en los diferentes roles (tener expertos).
3. Evaluar y recomendar herramientas de automatización
4. Priorizar proyectos de automatización
5. Crear PoC
6. Velar por una estrategia de adopción de RPA a nivel transversal en la organización
7. Realizar una planeación de desarrollo y despliegue de los robots.
8. Alinear la construcción del servicio con otras áreas de la organización.
9. Monitorear el desempeño de la fuerza de trabajo digital.
10. Comunicar a la organización los resultados alrededor de la iniciativa de RPA.

{ GRACIAS }



alrodriguez@outsourcing.com.co
<https://www.linkedin.com/in/alejorb/>