

FINAL PROJECT

Automatización Centro de Servicios

Índice

1/ Introducción

2/ Fase I - Mapeo de Actividades/ Procesos

3/ Fase II - Eficiencias / TO BE

4/ Business Case

5/ Caso Práctico

1/ Introducción

Descripción y Objetivos I/II



Descripción: Desde hace varios años, gracias a las tecnologías y la globalización, muchas grandes corporaciones han creado Centros de Servicios, Centros de excelencia, Centros de soporte, etc.. Los centros tienen infinidad de nombres, pero con los mismos objetivos:

1. Distribución de tareas entre las mas administrativas o transaccionales, y las más estratégicas
2. Homogenización de procesos y estandarización entre mercados
3. Búsqueda de eficiencias (en torno al 30% por especialización, homogenización de procesos, implementación de herramientas)
4. Ahorro de costes de personal en localizaciones en otros países

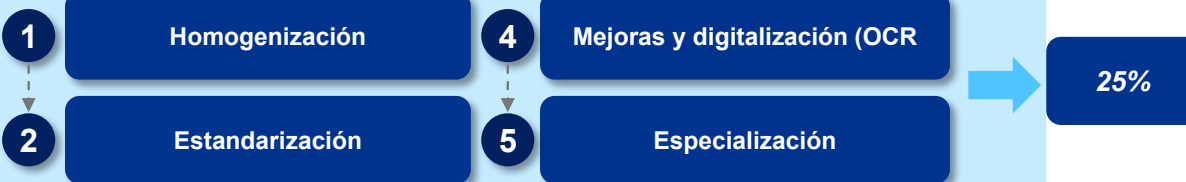
BASELINE – AS IS

Situación previa al establecimiento del centro de servicios.

Plantilla con las tareas actuales. Categorización actividades Admin

200 FTE

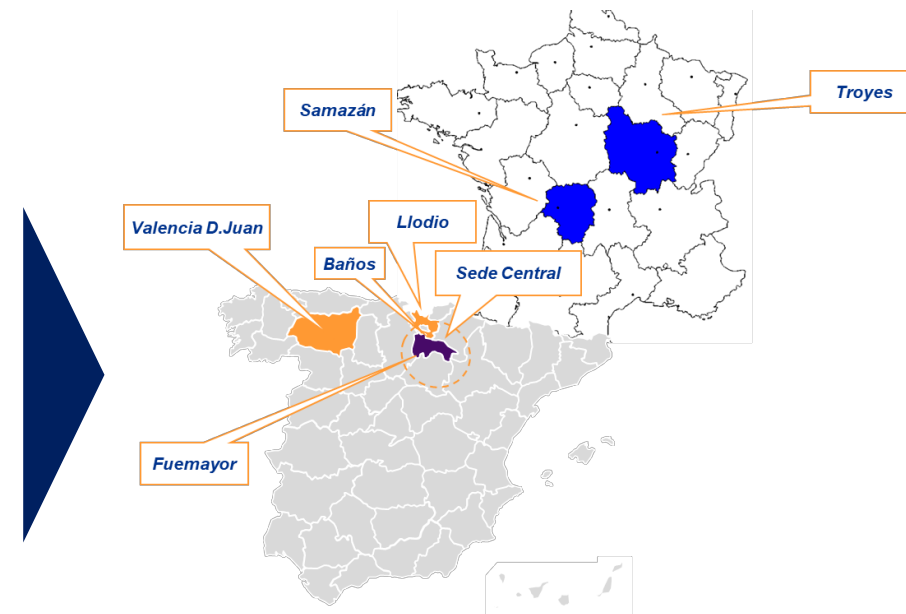
PALANCAS DE EFICIENCIA



TOM – TO BE

Flujos de procesos standard y establecimiento del centro de service con las eficiencias propuestas.

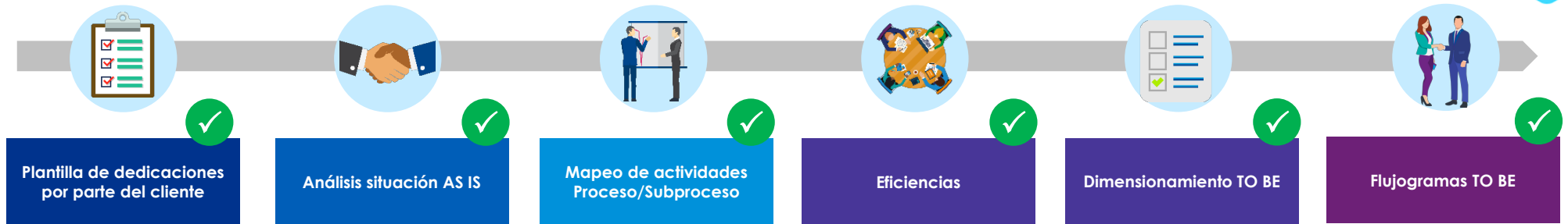
150 FTE



1/ Introducción

Descripción y Objetivos II/II

Paso por paso, para establecer un centro de servicios hay que seguir los siguientes pasos



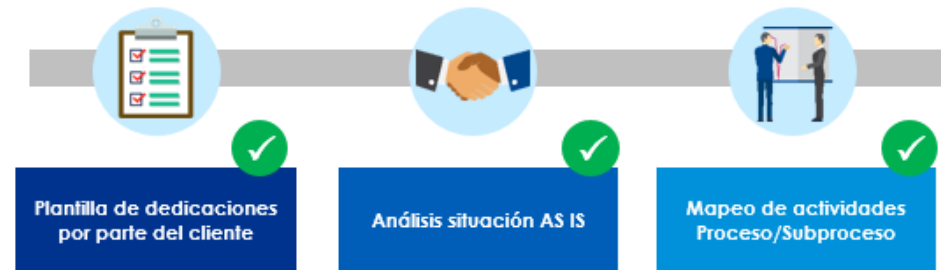
- **Tablas dedicaciones AS IS**
Dedicaciones por proceso/site
- **Gráficas descriptivas**
Distribución de las dedicaciones, categorización
- **Mapeo de actividades**
Mapear cada una de esas actividades a proceso y subproceso
- **Dimensionamiento TO BE**
Gráficas y tablas de dedicaciones una vez aplicadas las eficiencias

	country	location	gender	control	Percent
Green	Australia	Data Processing Operator Liaison (DPO Customer Liaison)	Female	2	1.0%
Green	Australia	Data Processing Operator Liaison (DPO Customer Liaison)	Male	2	1.0%
Green	Australia	Data Processing Planner	Male	1	0.1%
Green	Australia	Data Processing Planner (DOP Planner)	Female	2	1.0%
Green	Australia	Data Processing Planner (DOP Planner)	Male	1	0.1%
Green	Australia	Data Processing Systems Security Specialist (DPS Systems Security)	Male	3	2.3%
Green	Circuits Australia	Circuit Data Controller	Female	2	1.0%
Green	Circuits Australia	Circuit Data Handling	Male	1	0.1%
Green	Circuits Australia	Circuit Data Associate	Female	1	0.1%
Green	Circuits Data Management Group (CDM Manager)	Male	2	1.0%	

2/ Fase I - Mapeo de Actividades

Mapeo de las actividades por proceso y subproceso

En primer lugar hay que hacer un mapeo de las actividades reportadas a proceso y subproceso standard



La plantilla de dedicaciones que nos presenta el cliente es altamente manual. De esta plantilla salen:

1. Dedicaciones de cada actividad
2. Mapeo manual de actividades por proceso y subproceso standard
3. Categorización si la actividad es o no centralizable
4. Entregable AS IS en función de las actividades actuales

Garnica Group

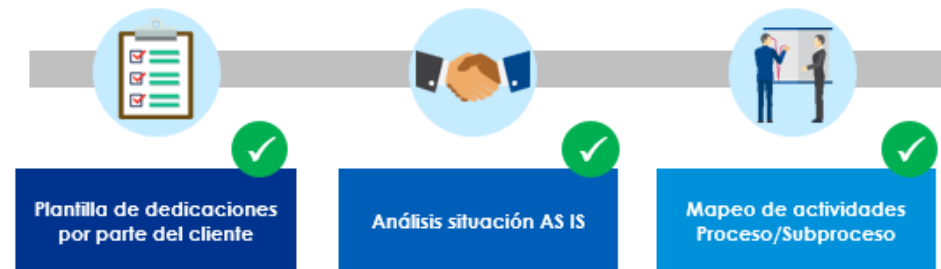
Task overview - Consolidated

Site	Responsable	Task description	Reported FTE	Proceso	Sub Proceso	Actividad unificada	Modelo Operati
BI & BII	Ana Salas	Auditorías	0,00	Contabilidad General	Elaboración cuentas anuales	Apoyo Auditoría	CSC
BI & BII	Ana Salas	Facturación Interco	0,01	Contabilidad General	Revisión y ejecución cierre mensual	Gestión del proceso intercompany	CSC
BI & BII	Ana Salas	Revisión Facturación ventas Baños II	0,01	Cuentas a Pagar	Gestión de facturas	Gestión administrativa de facturas AP	CSC
BI & BII	Ana Salas	Visado facturas de venta	0,01	Cuentas a Pagar	Gestión de facturas	Gestión administrativa de facturas AP	CSC
BI & BII	Ana Salas	Revisión Intercos durante el mes	0,06	Contabilidad General	Revisión y ejecución cierre mensual	Gestión del proceso intercompany	CSC
BI & BII	Ana Salas	Reporte errores interco o procesos SAP	0,01	Contabilidad General	Revisión y ejecución cierre mensual	Gestión del proceso intercompany	CSC
BI & BII	Ana Salas	Atención telefónica	0,02	Cuentas a Pagar	Otras Actividades Administrativas	Atención al cliente	CSC
BI & BII	Ana Salas	Preparación intercos cierre	0,01	Contabilidad General	Revisión y ejecución cierre mensual	Gestión del proceso intercompany	CSC
BI & BII	Ana Salas	Carga y comprobación inventarios varios	0,01	Contabilidad General	Revisión y ejecución cierre mensual	Cierre mensual	CSC
FNM	Carlos Galarreta	Tesorería: revisión semanal	0,03	Tesorería	Gestión de caja	Gestión de bancos	CSC
FNM	Carlos Galarreta	Adecuar archivos	0,01	Contabilidad General	Revisión y ejecución cierre mensual	Otras tareas administrativas	CSC

2/ Fase I - Mapeo de Actividades

Mapeo de las actividades por proceso y subproceso

En primer lugar hay que hacer un mapeo de las actividades reportadas a proceso y subproceso standard...



Tareas

Mapeo de las actividades

- Mapeo proceso y subproceso
- Predicción actividades centralizables

Categorización Actividades

- Categorización actividades en CSC, HQ y plantas
- Aplicación eficiencias al CSC

Entregable AS IS

- Cuadros resumen dedicaciones por planta y proceso
- Gráficas representación dedicaciones

Automatización

Herramientas/método

- A través de tensor flow
- Categorizando cada uno de los procesos
- Pre procesamiento de las actividades

Herramientas/método

- A través de tensor flow
- Categorizando las actividades en plantas, HQ y CSC

Herramientas/método

- Pandas
- Pipeline
- Plot, matplotlib

3/ Fase II - Eficiencias/TO BE

Aplicación de las eficiencias, dimensionamiento

...una vez mapeadas y categorizadas actividades y elaborado el documento AS IS, se pueden estimar las eficiencias y documento TO BE



Tareas

Eficiencias

- Palancas de eficiencia por proceso
- Dimensionamiento del CSC

Entregable TO BE

- Cuadros resumen dedicaciones por planta y proceso
- Gráficas representación dedicaciones

Automatización

Herramientas/método

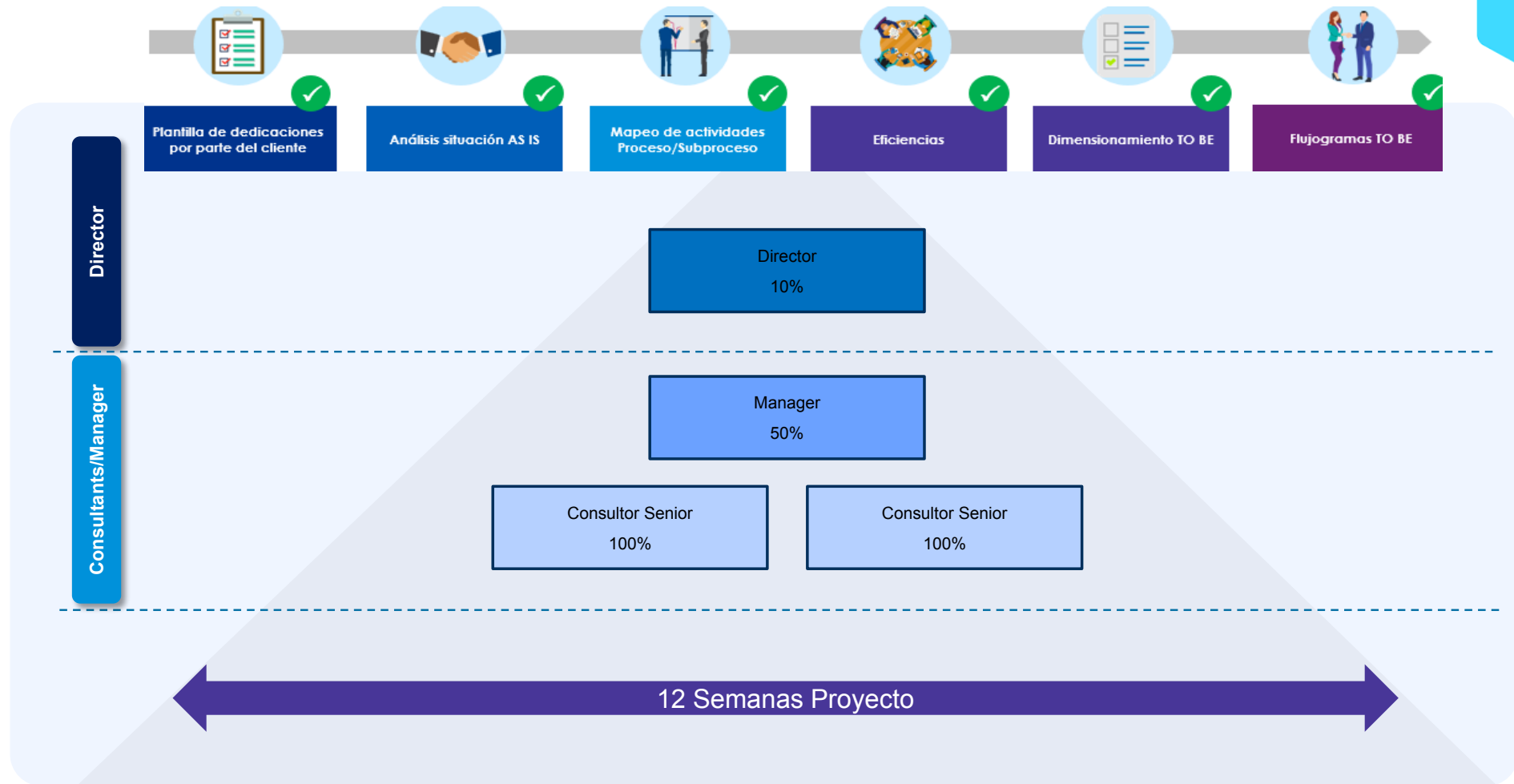
- Pandas

Herramientas/método

- Pandas
- Pipeline
- Plot, matplotlib

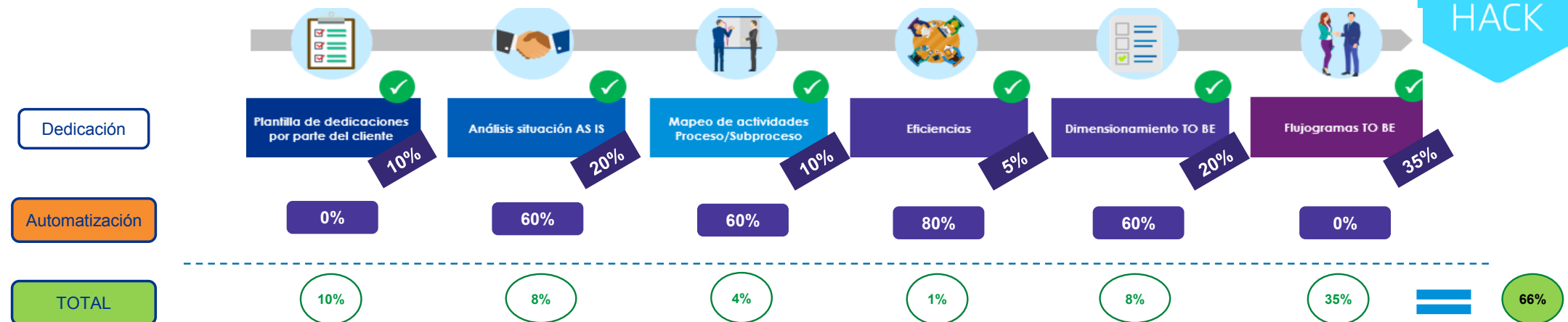
4/ Business Case

Proyecto standard CSC de alcance 50-100 personas



4/ Business Case

Proyecto standard CSC de alcance 50-100 personas



	Coste Anual	12 Semanas	Margen al cliente
Director 10%	12.000	3.692,31	7.384,62
Manager 50%	40.000	12.307,69	24.615,38
Senior Consultant 100%	45.000	13.846,15	27.692,31
Senior Consultant 100%	45.000	13.846,15	27.692,31
TOTAL		43.692,31	87.384,62

	Coste Anual	12 Semanas	Margen al cliente
Director 10%	12.000	3.692,31	7.384,62
Manager 50%	40.000	12.307,69	24.615,38
Senior Consultant 100%	45.000	13.846,15	27.692,31
Senior Consultant 0%	45.000		-
TOTAL		29.846,15	59.692,31

	KPMG	CLIENTE
AHORRO	13.846,15	27.692,31

Como se puede observar, el proceso de automatización supondría un dedicación menor en un 33% para el equipo de proyecto. Es decir, se podría hacer con una persona menos. A nivel anual considerando una media de 6 proyectos de este tipo:

- Ahorro de en torno a **82k anuales en ahorro de personal**
- Posibilidad de pasar de un margen de **30% por proyecto a en torno al 50%** con el cliente

Thank you!