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

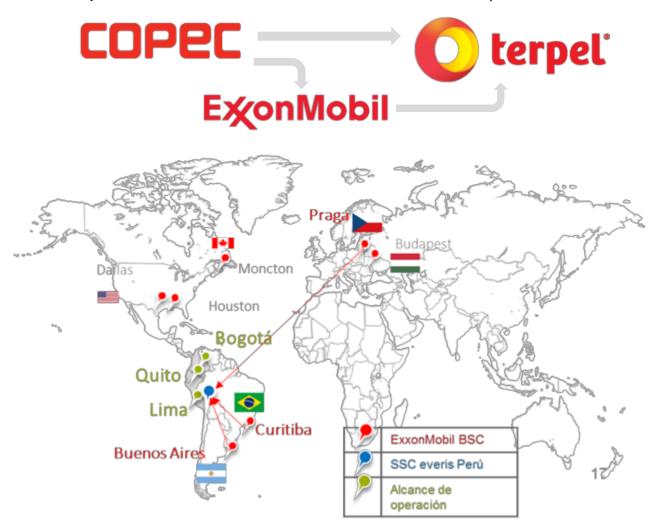
Nuestro compromiso

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

Q4 2017 – Q1 2018 Toma de Control y Migración

Q4 2016 – Q1 2017 Acuerdo de Compra y Análisis Operacional

✓ COPEC suscribe acuerdo regional de adquisición de Lubricantes Mobil en Colombia, Perú y Ecuador, además de traspaso de Combustibles ExxonMobil y Operación del Aeropuerto Internacional Jorge Chavez.

- ✓ Diseño de un modelo de transición y gobierno
- ✓ Combinación entre recursos everis, externos y de Terpel, gestionados bajo un mismo modelo: CSC con operación híbrida.
- ✓ Homologación del ERP y estabilización de evolución, soporte y mantenimiento del mismo.

Q2 2018 - Q1 2019

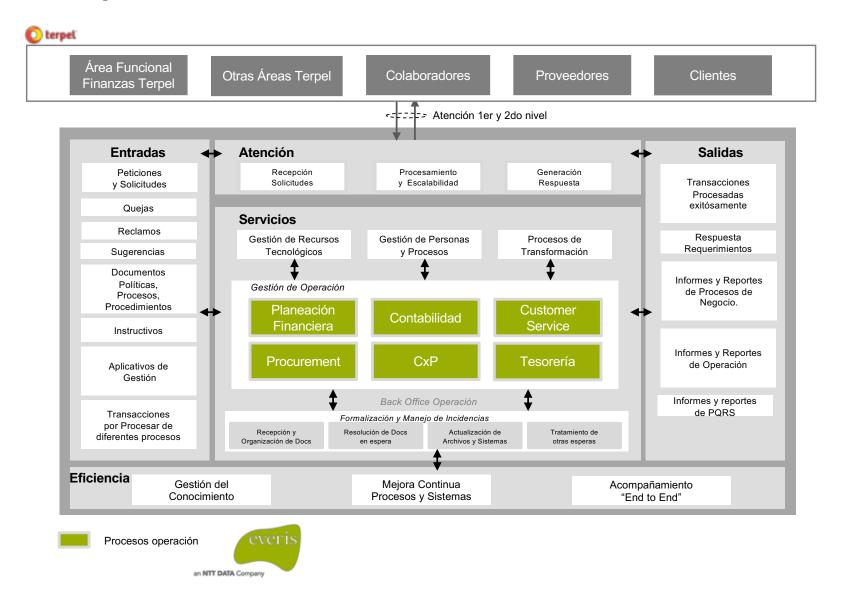
Integración Organizacional

✓ Primer cierre de año integrado con Organización.



¿Cómo se afrontó la situación?

Modelo operación híbrida del CSC:



¿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





¿Preguntas?

Presentado por:

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