

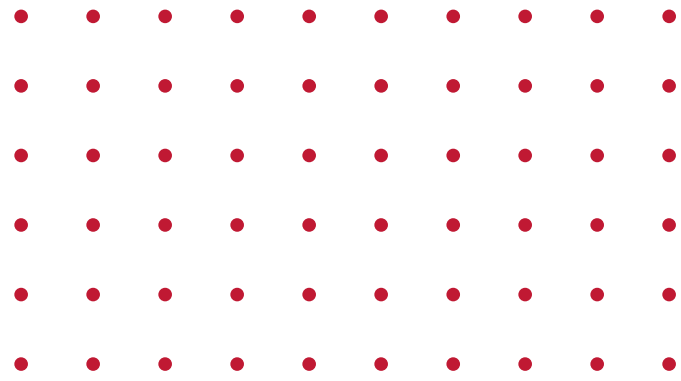


Bogota Shared Service Center

Eficiencia Operacional mas alla de la Reduccion de Costos.



2024



Eficiencia Operacional



La Eficiencia Operacional va mas alla de la simple reduccion de costos, ya que implica:

- Optimizar Recursos, procesos y capacidades para generar un valor integral.
- Mejorar la experiencia del cliente
- Fomentar Innovacion
- Promover una cultura de mejora continua.

job&
talent

Bogota Shared Service Center



Fecha de inicio: 2012

Cliente principal: Delta Airlines

Crecimiento Anual: 25%

Crecimiento en el 2022: 160% (Impacto Pos – Pandemia).

Cual ha sido el exito de este crecimiento?

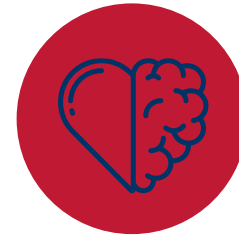
La agilidad que se tiene para aprender de cada proceso, estructurarlo (Procedures), interiorizarlo y mejorarlo continuamente.



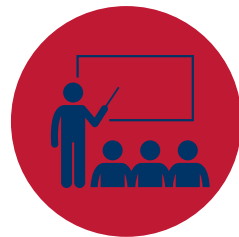
PORQUE EL BSSC?



Aadaptabilidad a nuevos procesos.



Mejoras



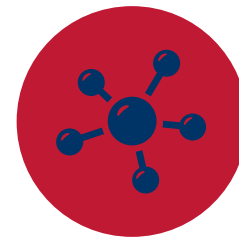
Capacitacion



Proactividad..



Plan de Retención (Bienestar)



Sinergia



Proceso de contratación.



Diversidad de conocimientos.



Capacitación y Desarrollo de Empleados



Un equipo bien capacitado trabaja de manera mas eficiente y se adaptara mejor a los cambios.



Equipo de liderazgo



Semilleros



Nuevas Tecnologias



Cross - Training

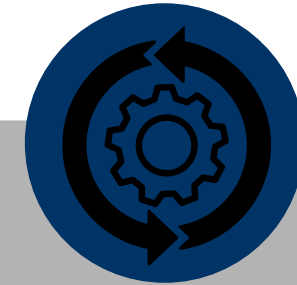
Gestión de la Calidad



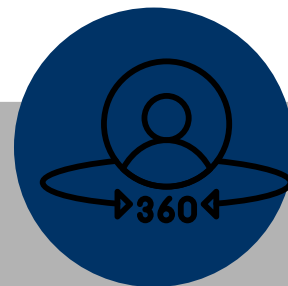
Implementar sistemas de gestión de la calidad para asegurar que los servicios cumplan con los estándares requeridos. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente sino que también reduce reporesos.



**Auditorías de
Calidad**



**Metodo Kaisen
(Mejora Continua)**



Evaluacion 360



KPI's



Análisis de Datos

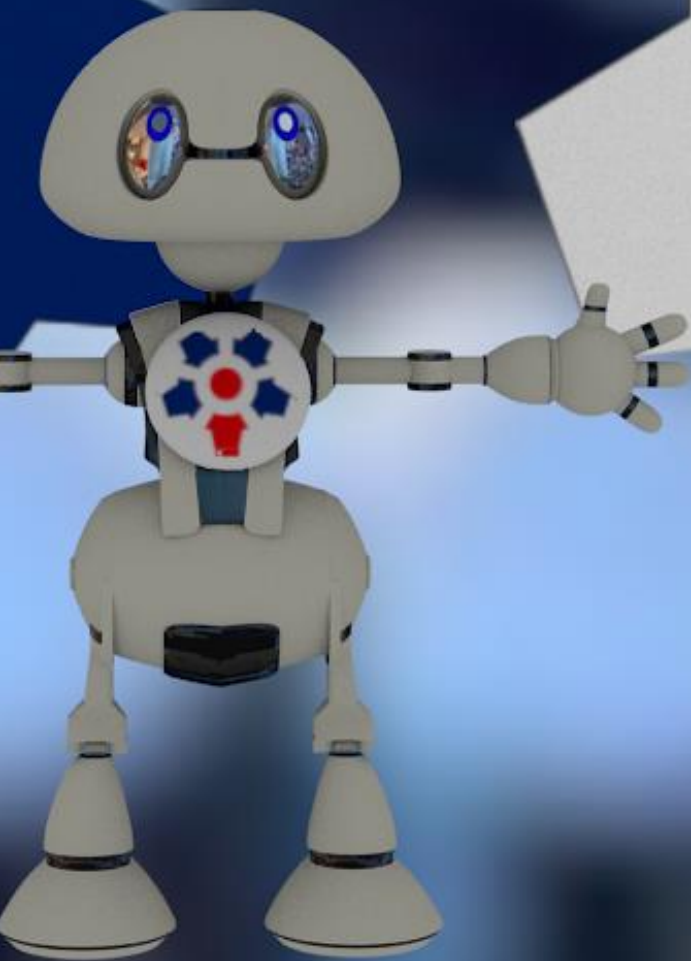


Tomar decisiones informadas y basadas en evidencia

Asesoría de procesos y toma de decisiones



Empoderamiento operativo, fortalecimiento de equipos



Automatización y Tecnología



Implementar tecnologías avanzadas y automatización puede optimizar procesos, reducir errores y aumentar la productividad

**Aumento de
productividad**

Colaborador

**Mejora de la
calidad**

6 Pilares BSSC

**Satisfacción del
cliente**

**Flexibilidad y
adaptabilidad**

**ventaja
competitiva**

Innovación Continua



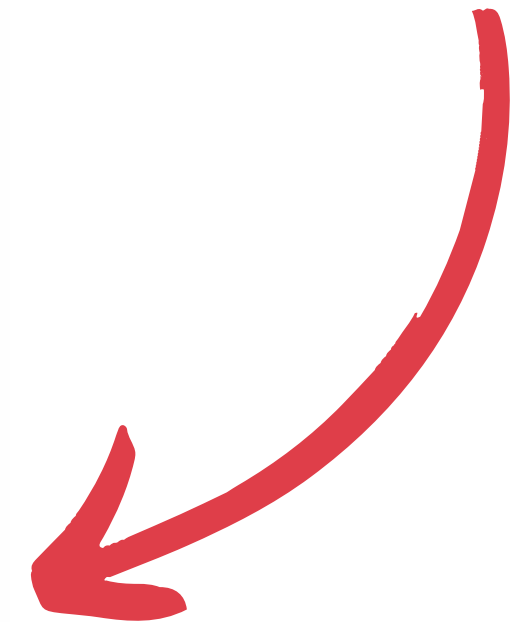
Fomentar una cultura de innovación donde se promuevan nuevas ideas y soluciones creativas para mejorar los procesos y productos.

Innovation Lab

**Innovation
Team**



BOGOTÁ SHARED SERVICE CENTER





Muchas Gracias!!

 monica.alvarez@jobandtalent.com

 **57 315 308 74 87**

 **Av Calle 26 #69-76, Bogotá-Colombia**