



High performance. Delivered.

**Servicios Compartidos para un
Alto Desempeño**

Acerca de Accenture



- Accenture es una compañía global de consultoría en management, tecnología y outsourcing.
- Combinando una experiencia incomparable, amplias capacidades en todas las industrias y funciones de negocios y una profunda investigación respecto de las empresas más exitosas del mundo, Accenture colabora con sus clientes para ayudarles a convertirse en empresas de alto desempeño.
- Con más de 186.000 profesionales brindando servicios a clientes en más de 120 países, la empresa generó ingresos netos por US\$ 23.390 millones en el ejercicio que finalizó el 31 de agosto de 2008.
- En Argentina cuenta con más de 4300 profesionales.

Acerca de Accenture

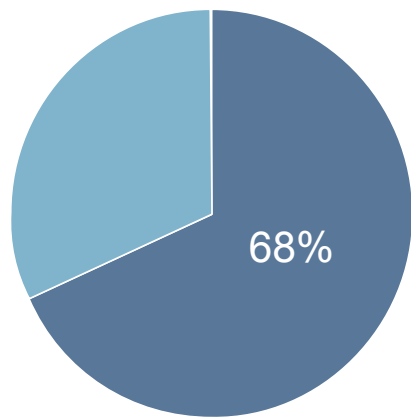


- Accenture brinda sus servicios y soluciones a través de cinco Grupos Operativos a nivel mundial (Operational Groups) que, en total, abarcan 20 industrias.
- Nuestra Red de Negocios, que surge de la integración de nuestros servicios de consultoría, tecnología y outsourcing con nuestras empresas vinculadas y alianzas, constituye una ventaja fundamental para proporcionar valor a nuestros clientes.
- Esta Red brinda soporte a los Grupos Operativos y permiten acceder a un amplio espectro de soluciones y experiencias en tecnología informática y negocios.

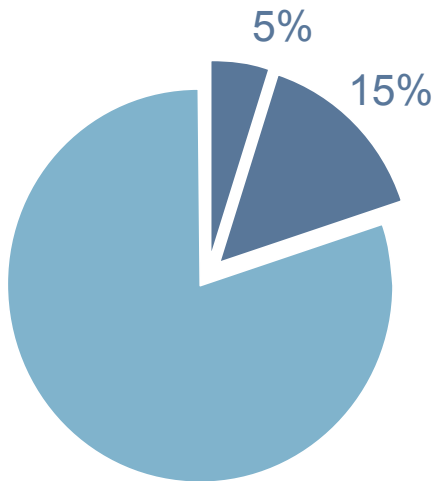
Alto Desempeño en nuestro contexto



La mayoría de los ejecutivos aspira a que sus empresas alcancen un alto desempeño, aun así sólo entre el 5% y 20% lo logran



68% de los ejecutivos creen que sus empresas cumplen con estándares de alto desempeño



Sin embargo, según la industria, sólo entre el 5% y 20% *realmente* cumple con la definición de Accenture de alto desempeño

5 atributos de Alto Desempeño

Retorno de la inversión mayor al esperado

Creación de valor continua durante todo el ciclo de vida de la empresa

Incremento en los ingresos

Desempeño confiable y predecible

Valor futuro mayor al esperado

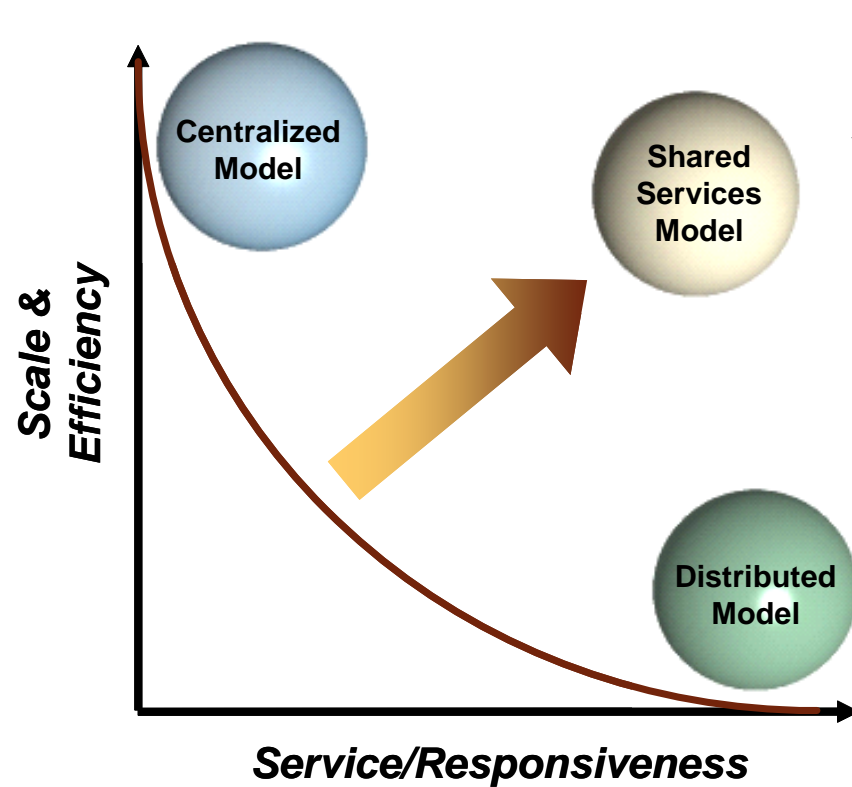


Alto Desempeño: Obtener un desempeño superior al de los pares para generar Valor Empresarial durante diferentes Ciclos Económicos generado liderazgo

Objetivos Comunes de Servicios Compartidos



Los Servicios Compartidos ponen énfasis en la responsabilidad “compartida” por los resultados finales y en el “servicio” para la satisfacción y conformidad del cliente.

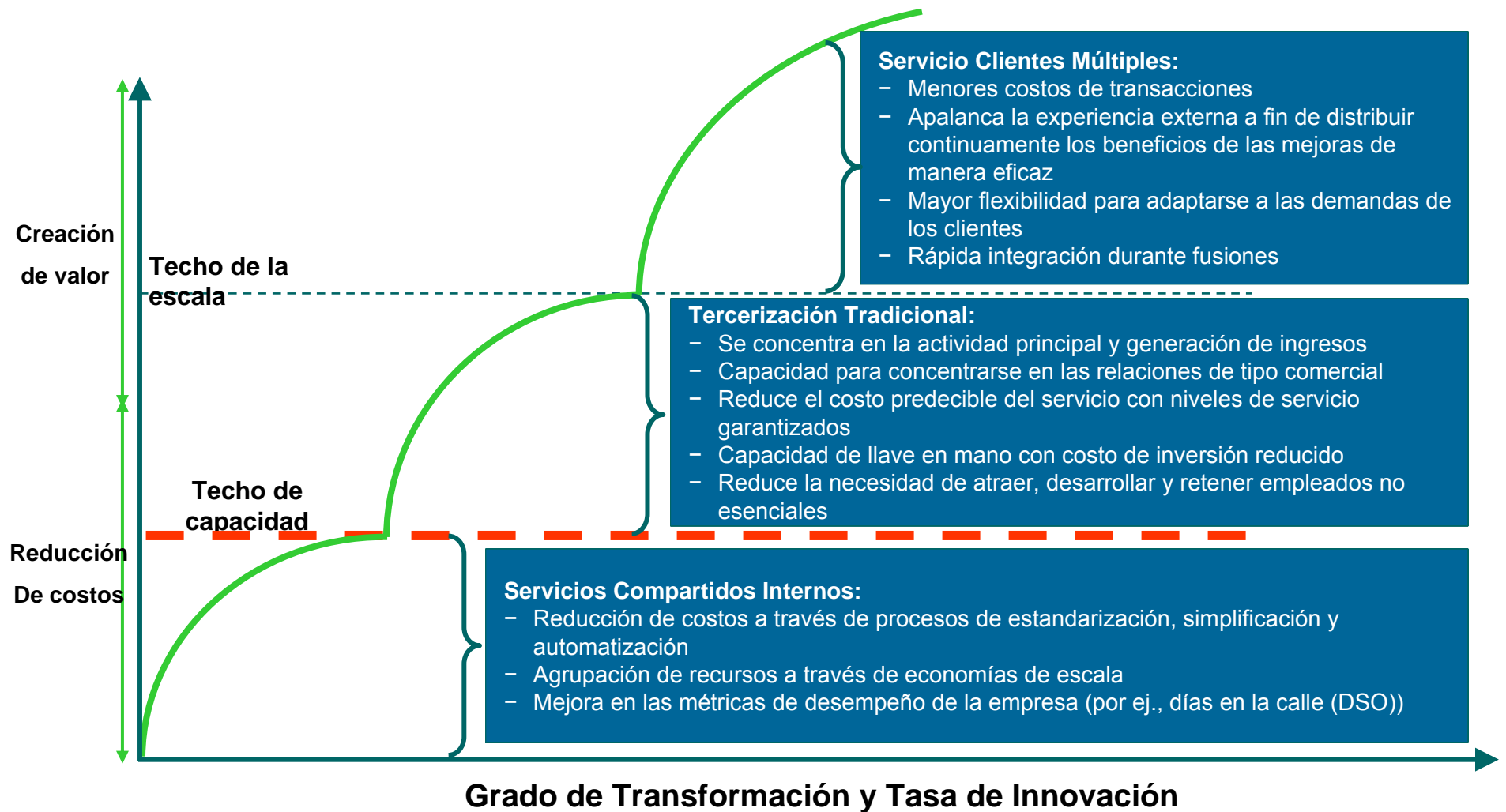


Lograr un “Alto Desempeño”

Combina lo mejor de ambos modelos:

- **Consolida y rediseña las funciones de soporte secundarias (non core) transformándolas en una organización de servicios**
- **Opera como una empresa independiente haciendo mayor hincapié en el servicio al cliente y gestión de costos (SLAs)**
- **Comprende los mismos procesos de gestión que requieren todas las empresas independientes para operar de manera eficaz**

La tercerización es una alternativa viable para crear valor más allá del conjunto de capacidades y umbrales de la escala

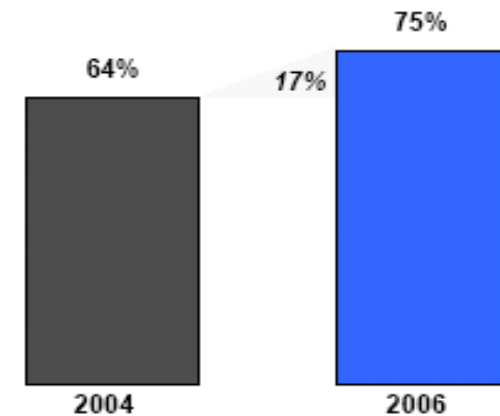


Servicios Compartidos es “el” modelo actual de entrega para funciones de soporte

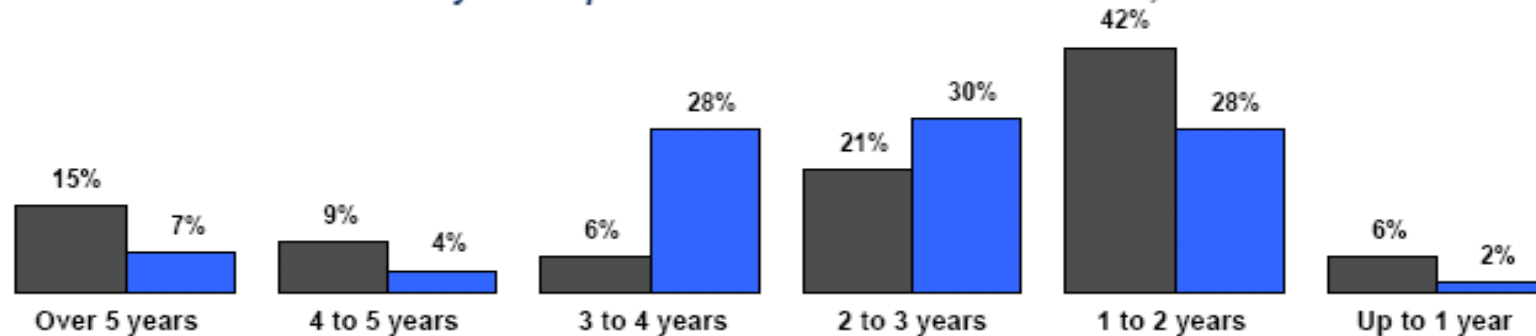


- SSO utilization high at 75%
- Benefits of around 20–40%
- Paybacks of 1–3 years
- Value-added activities move into SSO
- Cross-functional (end-to-end) scope increases
- Wave V (Romania/Bulgaria) in Location search – Competition with Asia opens up
- Secondary Trends in smaller Companies and Regions
- Selective Outsourcing increases while full-blown BPO deals stable

Percent of companies with a finance SSO, 2006

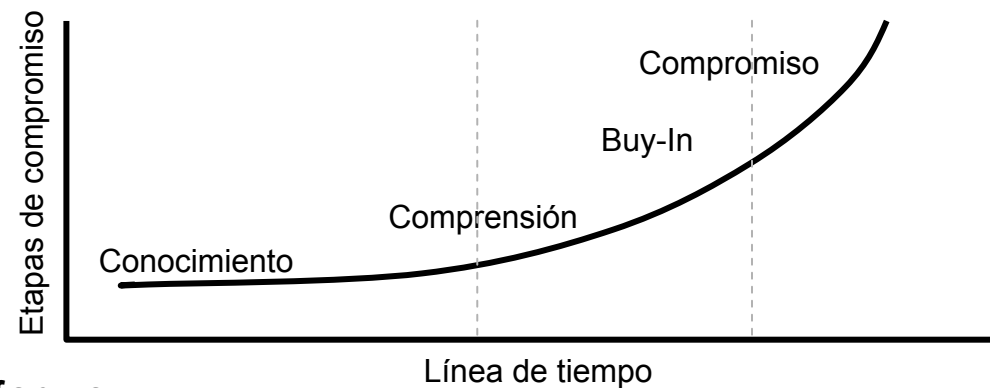


Number of years required for a return on SSO investment, 2004–2006



Source: The Hackett Group 2006

Change Management



Esquema del enfoque

Conocimiento	Comprensión	Buy-In	Compromiso
<ul style="list-style-type: none"> • Definición: <i>Presenta naturaleza, contexto y beneficios del SSC incluyendo la visión</i> • Posibles medios: Gran escala, una a varias comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> – Video de Sponsors – Gira por departamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición: <i>Influenciar la aceptación del SSC</i> • Posibles medios: Comunicaciones dirigidas concentrándose en actores principales <ul style="list-style-type: none"> – Newsletter – Reuniones presenciales, telefónicas, telepresencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición: <i>Trabajar a través de los resultados del SSC y comprometer</i> • Posibles medios : hacer hincapié en el 'cómo hacer' <ul style="list-style-type: none"> – Job Aids / Quick Tips – Reuniones individuales / coach – Encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición: <i>Aceptar y normalizar la operación en el SSC</i> • Posibles medios: Enfoque estandarizado para actualizaciones relevantes <ul style="list-style-type: none"> – Website – Newsletter periódico

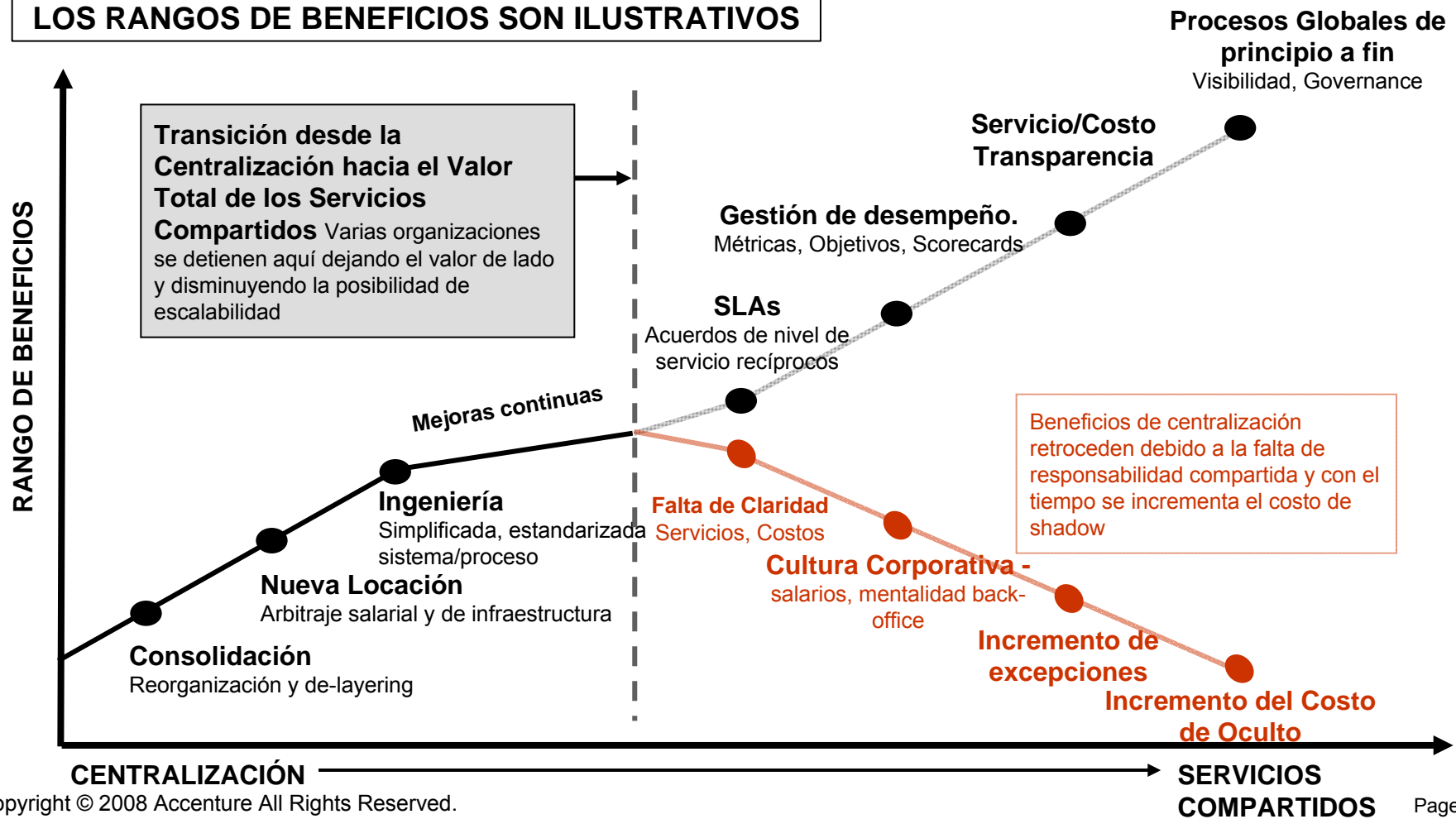
Desafíos Comunes y Casos de Estudio

Justificación de la Inversión en Procesos de Gestión



Si bien la centralización y estandarización proporcionan beneficios en un principio, la excelencia en la gestión de servicios es necesaria para mantener el valor.

LOS RANGOS DE BENEFICIOS SON ILUSTRATIVOS



Sourcing



- Capacidad para reclutar
- Personas capacitadas en idioma inglés – fácilmente disponible
- Personas capacitadas en finanzas – fácil de encontrar
- Tasa de desocupación y subempleo
- Recursos altamente calificados con gran experiencia incluso en los niveles más bajos
- Otras empresas con SCs operando en la actualidad en Argentina (Exxon, IBM, EDS, Microsoft, SAP, BT, Chevron, entre otras)
- Acuerdo de no competencia en cuanto a prácticas locales y competidores

Otros Comentarios



- Huso horario (-2/4 USA / +2/4 UK)
- Infraestructura de calidad internacional
- 1500 posiciones totalmente operativas en dos edificios
- Fácil conexión con las principales filiales
- Estabilidad social, económica, política (razonables)
- Sin riesgos de desastres naturales
- Experiencia en procesos de outsourcing

Conclusiones



- Es necesario documentar detalladamente los procesos (job aids vs. procesos detallados por escrito)
- División de procesos precisa
- Reducir o minimizar las tareas que dependen de la experiencia de las personas
- Identificación de *sponsors* (lideres funcionales) para la transición en los países
- Asegurar las actividades de gestión de programas durante las transiciones
- “Limpieza” antes de transicionar responsabilidades (controles internos)
- Requisitos de *shadowing* definidos en relación a la complejidad de los procesos transicionados
- Enfoque gradual



¡Gracias!

Consultas...

Para más información acerca de Accenture,
ingresar en www.accenture.com.ar