



CRECIENDO JUNTAS EN LAS AMÉRICAS

CHALLENGE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA
INTERNACIONALIZACIÓN



Agenda

1. **Anuncios importantes**
2. **Modelo operativo**
3. **¿Por qué rediseñar el modelo operativo? – impulsores internos y externos**
4. **Agregar valor al modelo operativo**
5. **Q&A**



¡Atención!

1. Aprovecha la sesión de **Q&A (preguntas y respuestas)** para hacer preguntas.
Por favor, concéntrate en preguntas relacionadas con el tema para que tus compañeras puedan beneficiarse de estas. Evita hacer preguntas muy específicas sobre tu negocio.
2. El **chat** está reservado para los comentarios que quieras compartir.
¡Recuerda que te estamos leyendo!
3. El proximo jueves 5 de mayo tendremos **nuestra primera MasterClass**, el Email será enviado esta tarde con toda la información
4. Recuerda que en **la Academia ConnectAmericas** en la sección Tema 3, clase 3 se encuentran disponibles este material en Ingles, Español y Portugués.
5. Este es un entorno de aprendizaje, venimos a aprender, a equivocarnos, a reflexionar, a cambiar de opinión, **¡y todo es bueno!**
6. Si tienes algún problema, ponte en contacto con nosotros en:
creciendojuntas@connectamericas.com
7. No olvides completar la encuesta al final de la clase para darnos tu opinión
<https://forms.office.com/r/Da8w1qevmB>
¡Lo tendremos en cuenta para las próximas clases!

Oscar Perez

Gerente Senior – Business Consulting

Oscar lidera nuestra practica de Transformación de Negocios. Su trayectoria profesional se ha centrado en proyectos de transformación de modelos operativos de negocios en múltiples empresas y sectores.

Adicionalmente, se ha desempeñado en posiciones de liderazgo en centro de servicios compartidos, Diseño Organizacional y Modelos Operativos Futuros (TOM) para negocios a nivel nacional.



“

Un modelo de negocio describe el razonamiento de como una organización crea, entrega y captura valor

Modelo de negocios vs Modelo Operativo

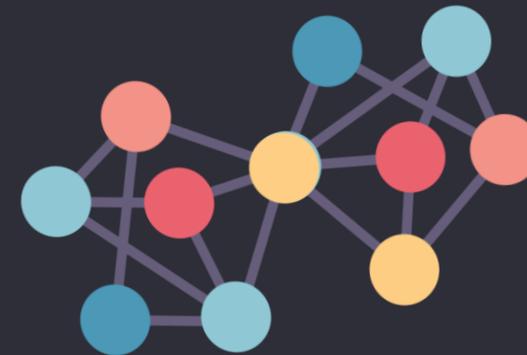
Modelo de negocios

- Describe **que tipo de valor** se genera.
- Define el **segmento del cliente** que se le entregara la propuesta de valor.
- Define los **recursos y actividades clave** que tiene la cadena de **valor**.



Modelo operativo

- Determina **como se genera valor**.
- Define los **procesos, tecnología y personas** necesarias para desarrollar la propuesta de valor.
- Define los **sistemas de información** para gestionar los procesos internos



¿Qué es un modelo operativo?

Características

- Determina como una organización genera valor.
- Todas las actividades productivas que generan **valor agregado**, beneficios y ganancias al cliente.
- Los elementos principales del modelo operativo son: personas, **procesos** y herramientas tecnológicas.

¿En qué debemos enfocarnos al momento de crear nuestro modelo operativo?



Enfoque centrado en el cliente



Cadena de valor - Herramientas ágiles



Modelo de negocios flexible



Ventajas competitivas



Transformación cultural y de la fuerza laboral



Medición del impacto

Un modelo operativo busca responder las siguientes preguntas...



¿Qué hacemos?



¿Para quién lo hacemos?



¿Cómo lo hacemos?



¿Cómo nos organizamos internamente?



¿Cómo medimos y controlamos nuestro negocio?



¿Dónde lo hacemos?



Las respuestas a estas preguntas yacen en las **5 dimensiones** del modelo operativo

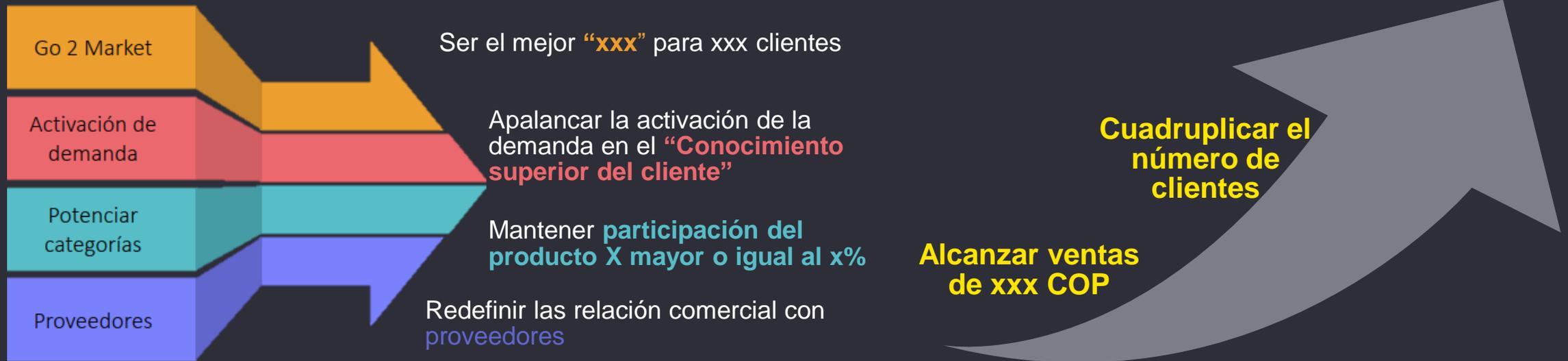
Estrategia operativa

Definición de un conjunto de marcos que permiten la operacionalización de la estrategia (por ejemplo, marcos de riesgo/cumplimiento). Debe estar alineado a la [propuesta de valor](#).

- Definir iniciativas a corto, mediano y largo plazo que estén alineados con los objetivos de negocio, producto, cliente y riesgo.



Estrategia operativa



Objetivos estratégicos

Financieros	Clientes		Procesos	Aprendizaje	
Generar rentabilidad superior y sostenible (ROIC)	Portafolio pertinente y rentable	Escalar la experiencia de compra (Ingresos)	Optimizar el modelo de gestión de proveedores (Rentabilidad x proveedor)	Rentabilizar la innovación	Escalar modelo de gestión de capital humano
Maximizar la generación de valor (EVA)	Garantizar los niveles de servicio acordados (Costo de servir)		Equipos de alto desempeño	Tecnología costo eficiente (ROI)	Modelo de conocimiento de mercado
					Internacionalizar el modelo de negocio

Arquitectura de negocios

Es una disciplina empresarial que describe lo que hace el negocio y cómo debe operar para lograr la visión y la estrategia del negocio.

- Definición de las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos de negocio
- Arquitectura integrada de punta a punta proporcionando **operaciones eficientes y efectivas**
- Toma de decisiones estratégicas alineadas a la estrategia y enfocadas en generar valor



Arquitectura de negocios



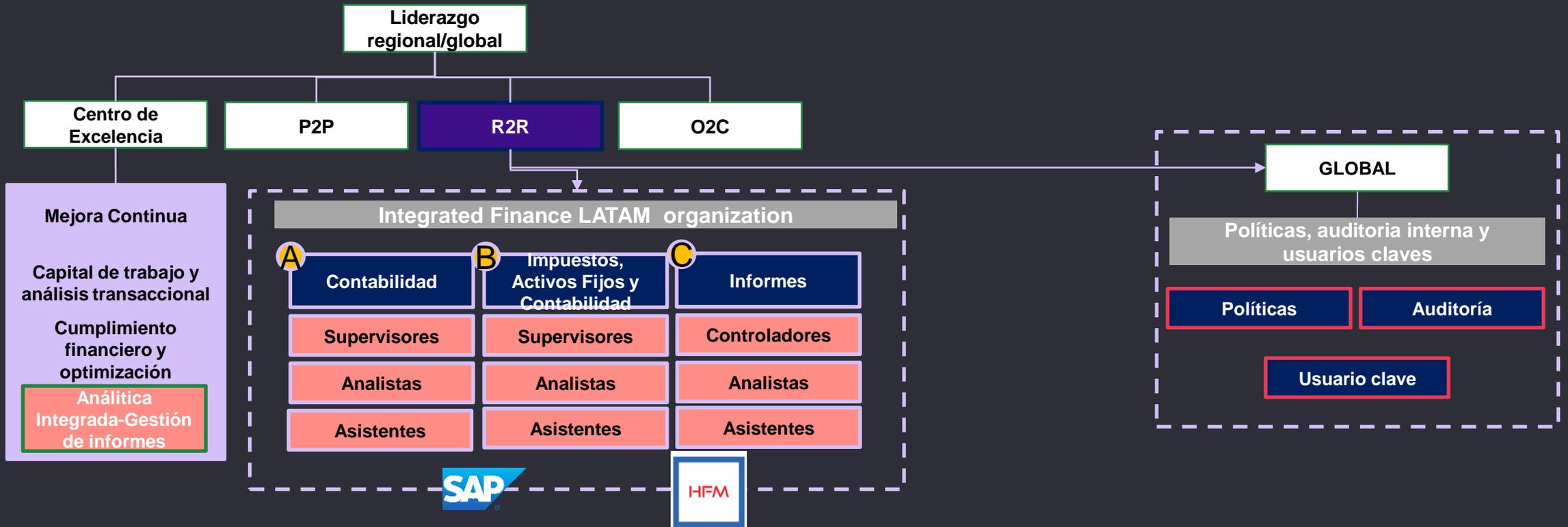
Personas y organizaciones

Definición de las capacidades necesarias de las personas para cumplir con los roles, funciones y responsabilidades establecidos en la estructura organizacional

- Fortalecer **habilidades y capacidades** orientadas a metodologías ágiles y soluciones digitales
- Equipos autónomos y multi-funcionales anclados en recorridos de clientes, productos y servicios



Personas y organizaciones



Datos y tecnología

Definir la tecnología y los datos que facilitarán la entrega del Modelo Operativo Objetivo utilizando información con integración mejorada e información en tiempo real

- Herramientas de gestión de relaciones con los clientes para realizar seguimiento y gestionar las relaciones
- Sistema de informes de carteras para recopilar y analizar datos de empresas de carteras y fondos subyacentes



Datos y tecnología

	Aplicaciones	Beneficios
Otros		<ul style="list-style-type: none"> • Reduce el tiempo de reprocesamiento de la información • Proporciona control y seguimiento del proceso. • Mejora la experiencia del usuario y la interacción a través del proceso, permitiendo una mejor comprensión de las actividades a ejecutar.
ERP		<ul style="list-style-type: none"> • Reduce el tiempo de generación y creación de informes y permite una rápida toma de decisiones. • Mejora el proceso de aprobación, escalando las solicitudes a las partes adecuadas, generando alertas y seguimiento.
Consolidación		<ul style="list-style-type: none"> • Reduce las actividades manuales y el tiempo de generación de conciliaciones. • Acelera el análisis de informes e identifica rápidamente posibles errores y discrepancias en los procesos contables, bancarios y financieros. Y genera trazabilidad y control de procesos.
MacroDatos y analítica		<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la toma de decisiones para la empresa y la creación de objetivos estratégicos a través de MacroDatos. • Reduce las actividades manuales para la creación de informes mensuales. • Entender las necesidades de los usuarios, clientes y áreas de negocio.
Herramientas colaborativas		<ul style="list-style-type: none"> • Sincroniza las actividades del proceso en las que están involucradas las diferentes áreas, dando un mayor control en los tiempos de respuesta y ejecución de las tareas financieras asignadas, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa y cumplir con las fechas definidas.

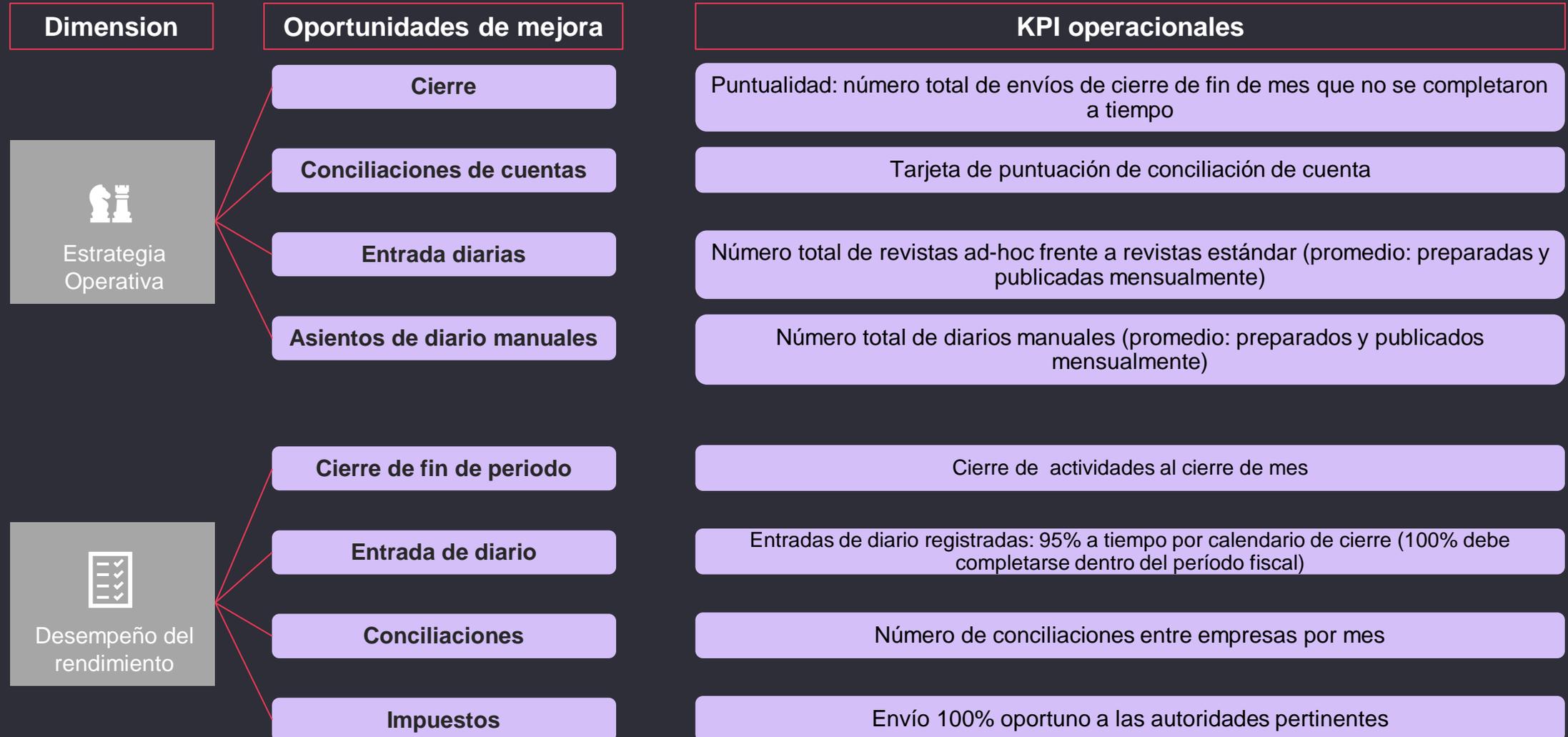
Desempeño del rendimiento

Establecer métricas de rendimiento en términos financieros y cualitativos para medir y evaluar el modelo operativo

- Desarrollar una plataforma de Analítica de negocios para medir el desempeño del rendimiento
- Establezca un conjunto de KPI en tiempo real en todos los procesos



Desempeño del rendimiento



Agenda

1. Anuncios importantes
2. Modelo operativo
3. ¿Por qué rediseñar el modelo operativo? – impulsores internos y externos
4. Agregar valor al modelo operativo
5. Q&A



| ¿POR QUÉ REDISEÑAR EL MODELO OPERATIVO?

Modelo operativo objetivo (TOM)

- Estado futuro de un modelo operativo
- Planeación e implementación de iniciativas, programas y proyectos
- Hoja de ruta de transformación



Beneficios

- ✓ Incrementar ingresos y beneficios
- ✓ Reducir costos operacionales
- ✓ Mejorar la experiencia del cliente
- ✓ Mejorar calidad y oportunidad de los datos
- ✓ Reducir riesgos operacionales
- ✓ Correcta asignación de roles y una efectiva planeación de capacitación
- ✓ Mejorar el control y supervisión sobre el negocio

¿POR QUÉ REDISEÑAR EL MODELO OPERATIVO?

Impulsores externos



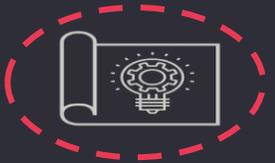
Impulsores internos



| Agregar **valor** al modelo operativo



Diseñar un modelo operativo que este alineado con el estilo de vida del cliente(Customer Journey)



Utilizar herramientas como Design Thinking. El diseño de servicios es un enfoque centrado en el ser humano



Toma de decisiones basada en análisis de datos

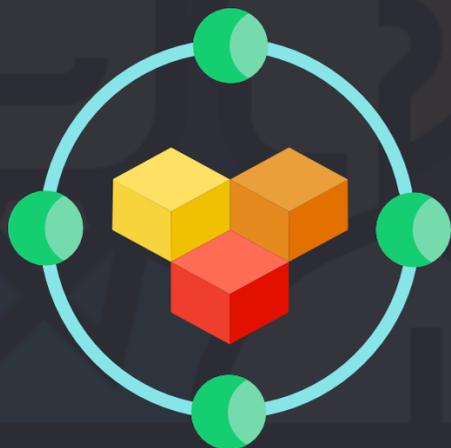


Crea una mentalidad de empatía. Las empresas necesitan crear una cultura que valore la empatía.

Q & A

¡Llegó el momento de trabajar juntas!

RETO GRUPAL “Valor agregado”



En grupos de 3 a 6 personas tendrán que profundizar en el modelo operativo y de negocio para una de las empresas integrantes.

Fecha de entrega: **Jueves 19 de mayo**

Consulta las instrucciones detalladas en la Academia ConnectAmericas

¡GRACIAS!

Nos vemos el próximo martes



Por favor ingresa a este link y completa la encuesta de retroalimentación de la clase:

<https://forms.office.com/r/Da8w1qevmB>

Tu opinión es muy importante para nosotros.