

# THE POWER OF BEING UNDERSTOOD

AUDIT | TAX | CONSULTING

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Abril 2018

# ¿QUIÉNES SOMOS?

## RSM EN EL MUNDO

Somos la 6ta Red Internacional mas grande de Auditoría, Impuestos y Consultoría.



6°

A NIVEL MUNDIAL  
AUDIT | TAX | CONSULTING

+120

PAÍSES

+43,000

COLABORADORES

+800

OFICINAS





## USE TECNOLOGÍA INTELIGENTE PARA INNOVAR EN PROCESOS, PRODUCTOS Y EXPERIENCIAS EMPRESARIALES

Cree nuevas oportunidades de ingresos con la transformación digital



# La oportunidad digital

La tecnología está realizando cambios drásticos en el mundo

**25 %**

del **tiempo de los trabajadores se pierde** por la sobrecarga de información.

**41 %**

de los empleados afirman que las **aplicaciones empresariales móviles ya están cambiando** la forma en la que trabajan.

**40 %**

de los encuestados afirman que el **análisis predictivo tenía el mayor potencial para predecir hechos empresariales.**

# Soluciones diseñadas para habilitar el éxito

## Pasos a seguir



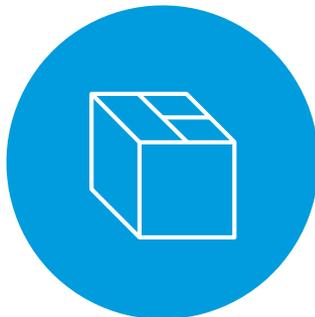
Capacitar a sus empleados



Interactuar con sus clientes



Optimizar sus operaciones



Transformar sus productos

# Cree nuevas oportunidades de ingresos

## Tecnología para potenciar la innovación

### Transforme las prácticas empresariales

Rediseñe los procesos para mantenerse a la cabeza en el mercado.

### Reinvente los productos y servicios

Entregue nuevas ofertas de mercado que anticipen las necesidades del cliente.

### Proteja su negocio en desarrollo

Obtenga seguridad de punta para proteger la empresa mientras innova.

# Transforme las prácticas empresariales

## Tecnología para potenciar la innovación

### Reinvente el trabajo en equipo

Use herramientas para guiar a sus empleados hacia resultados óptimos con la inteligencia integrada en los procesos empresariales.

### Mantenga la agilidad

Adáptese en tiempo real mientras innova a través de aplicaciones y servicios flexibles basados en la nube.

### Adelántese un paso

Use big data y datos de equipos para predecir lo que sigue y mejore sus aplicaciones de negocios con Cortana Intelligence.

# Reinvente los productos y servicios

## Tecnología para potenciar la innovación

### Convierta las perspectivas en acción.

Use análisis avanzados para datos predictivos que se pueden convertir en nuevas ofertas de marketing

### Entienda a los clientes.

Recopile y analice datos para comprender mejor a sus clientes mediante soluciones de productividad

### Use la Internet de las cosas (IoT).

Aproveche las tecnologías avanzadas, conectadas e inteligentes para reunir y analizar el uso del producto en tiempo real.

### Reduzca el plazo de comercialización.

Habilite un flujo casi continuo entre las ideas y la producción.

# Proteja su negocio en desarrollo

## Tecnología para potenciar la innovación

### Protéjase contra amenazas modernas.

Reduzca el riesgo y la exposición a las amenazas a través de la protección contra amenazas avanzada, la detección y la eliminación que ofrecen las tecnologías de Microsoft.

### Únase a los líderes.

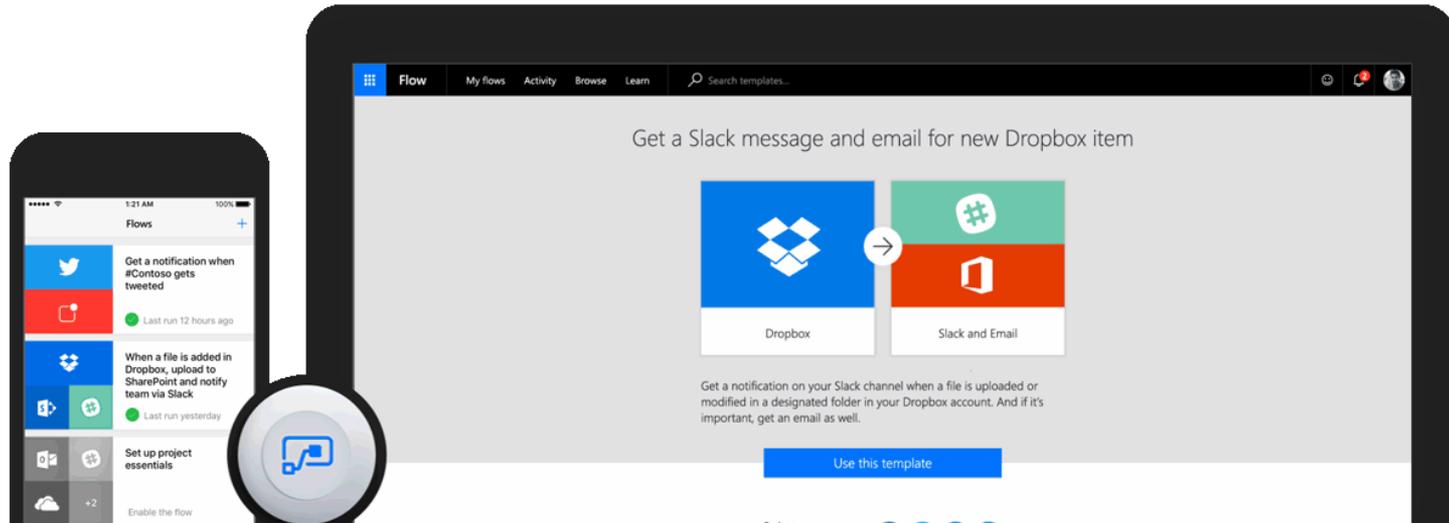
Confíe en la elección de las principales empresas y agencias gubernamentales del mundo, que usan y dependen de las soluciones de nube inteligentes y seguras de Microsoft.

### Cuente con seguridad y privacidad.

Elija una tecnología donde la seguridad y la privacidad estén integradas a través del proceso del Ciclo de vida de desarrollo de seguridad de Microsoft.

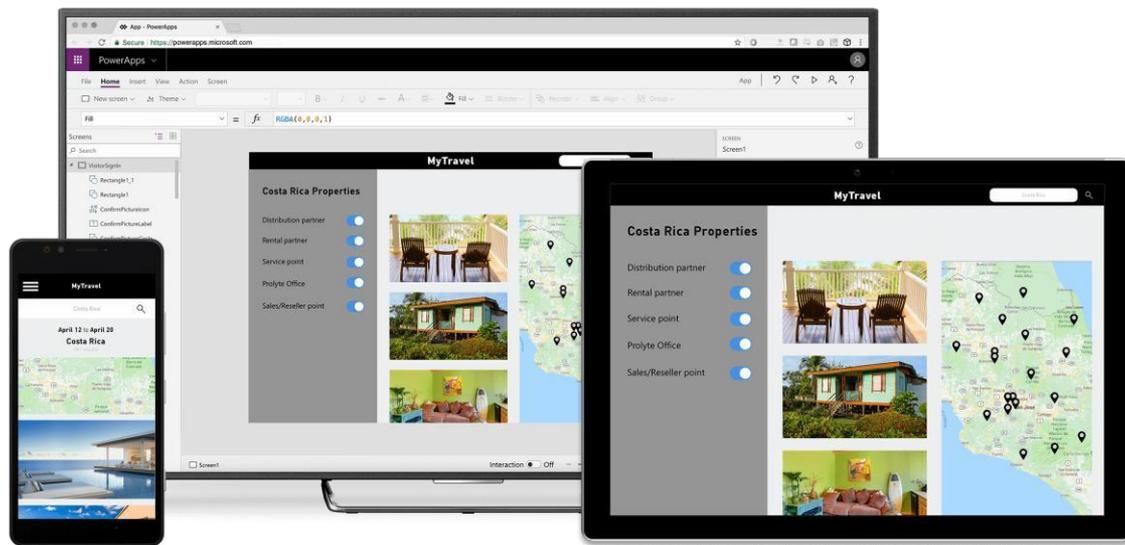
# Trabaje menos consiga más

Cree flujos de trabajo automatizados entre sus aplicaciones y servicios favoritos



# Aplicaciones que simplifican el negocio

Cree aplicaciones empresariales que necesita y amplíe o personalice las que ya usa.



# Tu intranet móvil e inteligente

Comparte y administra contenido, conocimientos y aplicaciones para fortalecer el trabajo en equipo



# Cognitive Services

Use inteligencia artificial para resolver problemas empresariales



## Visión

Algoritmos de procesamiento de imágenes para identificar, moderar y poner una leyenda de forma inteligente a sus imágenes.

### Computer Vision API

Condense información de aplicación práctica a partir de imágenes

### Face API

Detecte, identifique, analice, organice y etiquete caras en las fotos

### Emotion API

Personalizar las experiencias de usuario con el reconocimiento de emociones

# Cognitive Services

Use inteligencia artificial para resolver problemas empresariales

## Voz

Convierta voz en texto, use la voz con fines de comprobación o agregue reconocimiento del hablante a sus aplicaciones.

### **Bing Speech API**

Convertir voz en texto y viceversa para comprender la intención del usuario

### **Custom Recognition Intelligent Service**

Elimine las barreras del reconocimiento de voz, como el estilo de habla, el ruido de fondo y el vocabulario

### **Speaker Recognition API**

Use la voz para identificar y autenticar a los hablantes individuales

# Cognitive Services

Use inteligencia artificial para resolver problemas empresariales



## Conocimiento

Cree mapas de información y datos complejos para resolver tareas como recomendaciones inteligentes y búsqueda semántica.

### Custom Decision Service

Una API basada en la nube para la toma de decisiones en contexto que mejora con la experiencia

### QnA Maker API

Convierta la información en respuestas de conversación de fácil navegación

# Cognitive Services

Use inteligencia artificial para resolver problemas empresariales



## Search

Agregue Bing Search APIs a sus aplicaciones y aproveche la capacidad de buscar en miles de millones de páginas web, imágenes, vídeos y noticias con una sola llamada API.

### **Bing Web Search API**

Connect powerful  
search to your apps

### **Bing Autosuggest API**

Give your app  
intelligent autosuggest  
options for searches

### **Bing Image Search API**

Bring advanced  
image and metadata  
search to your app

### **Bing Video Search API**

Trending videos,  
detailed metadata,  
and rich results

# Cognitive Services

Use inteligencia artificial para resolver problemas empresariales

## Lenguaje

Permita que las aplicaciones procesen lenguaje natural con scripts precompilados, evalúen los sentimientos y aprendan a reconocer lo que los usuarios desean.

### **Web Language Model API**

Aprovechar el potencial de los modelos de lenguaje predictivos entrenados con datos de escala web

### **Linguistic Analysis API**

Simplifique los conceptos complejos del lenguaje y analice texto con Linguistic Analysis API.

### **Bing Spell Check API**

Detecte y corrija errores ortográficos en las aplicaciones

# Cognitive Services

## El lado humano de tus aplicaciones

Detección de emociones  
en exhibidores retail

Identificación facial para  
encontrar niños  
desaparecidos

Análisis de los  
sentimientos para  
aprender cómo los  
clientes se sienten

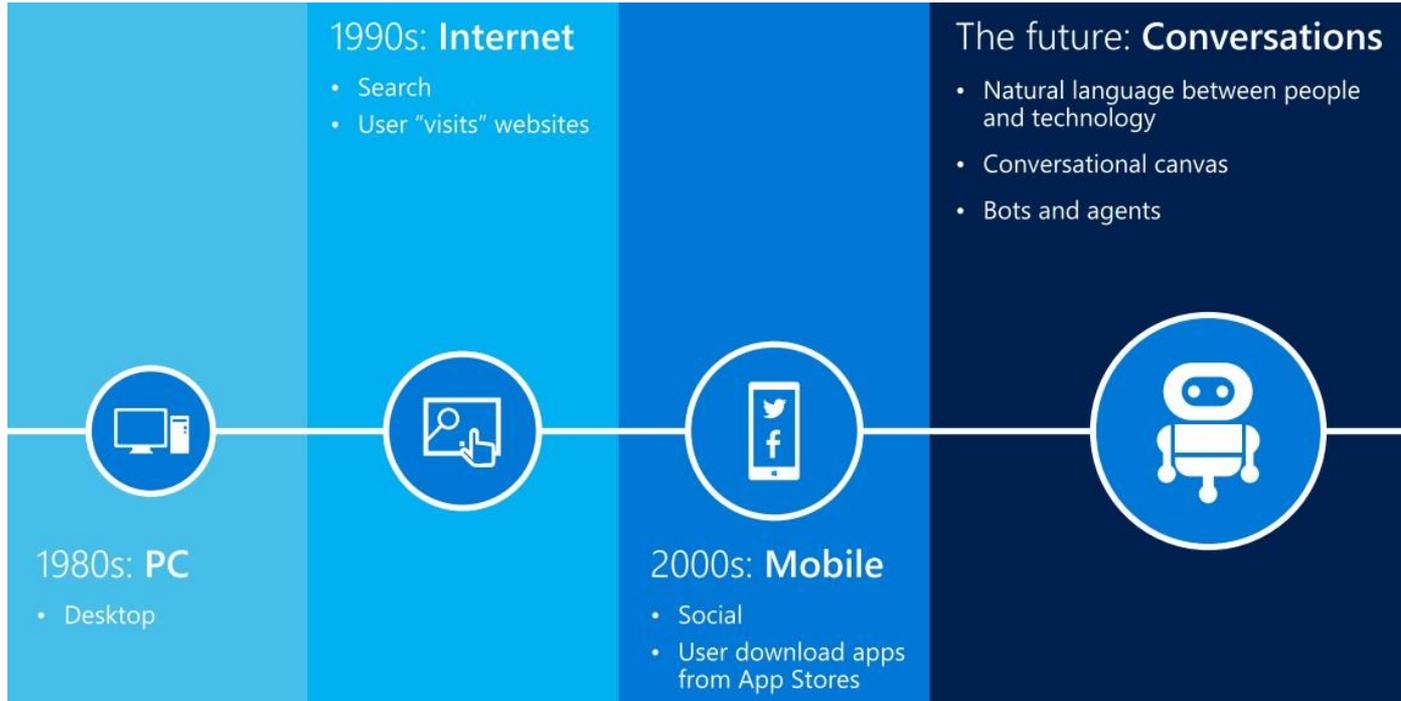
Detección facial para  
calcular la relación  
hombre / mujer en un  
club nocturno

Comprensión del  
lenguaje para permitir  
que los robots de  
soporte automatizados  
comprendan el lenguaje  
natural

Reconocimiento de  
objetos para permitir  
leer un menú a una  
persona con  
discapacidad visual

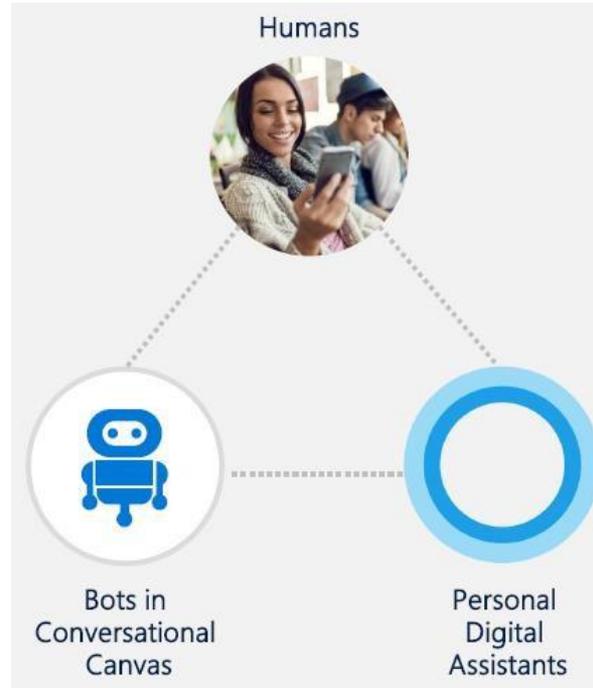
# Bot Service

## Un magnífico conversador



# Bot Service

## Interacción de la plataforma



# Bot Service

## Compromiso transformador



Mejore la productividad mediante la automatización de tareas y mediante flujos de trabajo automatizados



Llegue al cliente en cualquier lugar, en cualquier plataforma o dispositivo



Interactúe con clientes y usuarios de forma natural, conversacional y contextual

# Bot Service

## Compromiso transformador



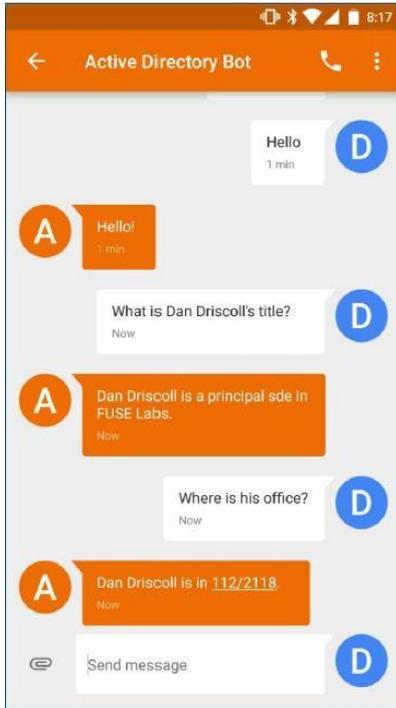
Exponga sus productos y servicios a través de plataformas de mensajería, donde los usuarios ya están altamente comprometidos



Mejore la experiencia del cliente y reduzca la necesidad de asistencia humana

# Ejemplo

## Active Directory Bot



¿Quién es Juan Perez?

¿Dónde está Dennis?

¿Cuál es el teléfono de Alberto?



¿Cómo gestionar el cambio y lograr el éxito en la transformación digital de su empresa?



Cambiar con el tiempo ya no es  
suficientemente bueno. Debemos  
provocar el cambio y  
adelantarnos a los tiempos.

**Jean Stephens**  
CEO de RSM

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## ¿Qué es Transformación digital?

Vamos a analizar cada palabra:

- TRANSFORMACIÓN: Hacer cambiar de costumbres a alguien.
- DIGITAL: Sistema que presenta información mediante el uso de señales en forma de números o letras.

Y resumiendo...

*Es un proceso de **Cambio** en el cual rediseñamos la forma como transmitimos **valor** apoyados en la **tecnología** digital.*

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

---

¿En qué sector se encuentra su empresa?

¿Cuáles son sus principales preocupaciones?

¿Cómo les ha ido con los proceso de cambio?

¿Su empresa ya está dentro de un proceso de transformación digital?

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## ¿Por donde empezar?

Le recomendamos hacerse estas preguntas:

- ¿**Por qué** debo hacer una transformación digital?
- ¿**Qué** transformo?
- ¿**Cuándo** empiezo la transformación?
- ¿**Cómo** gestiono esta transformación?
- ¿**Quién** lidera este cambio?

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## ¿Por donde empezar?

Analicemos cada una de estas preguntas:

- ¿**Por qué** debo hacer una transformación digital?
  - Ejecución de Procesos más rápida.
  - Data estructurada.
  - Toma de decisiones más confiable y más rápida.
  - Capacidad de proyectarse con mayor seguridad.
  - Mejora sus Comunicaciones.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## ¿Por donde empezar?

Analicemos cada una de estas preguntas:

- ¿**Por qué** debo hacer una transformación digital?
  - Amplía la capacidad de atención a sus clientes.
  - Reduce sus costos.
  - Mejora el clima laboral y permite explotar otras capacidades de los colaboradores.
  - Mejora la rentabilidad.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## ¿Por donde empezar?

Analicemos cada una de estas preguntas:

- ¿**Qué** transformo?
  - Le recomendamos hacer un mapeo de sus procesos.
  - Analice los procesos de mayor impacto en el negocio y la viabilidad de transformarlos digitalmente.
  - Defina prioridades y fechas (Que conversen con su Planeamiento).
  - Ejecute paso a paso.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## ¿Por donde empezar?

Analicemos cada una de estas preguntas:

- ¿**Cuándo** empiezo la transformación?
  - Cuando tenga el respaldo de los directivos / gerentes.
    - » Recursos tecnológicos.
    - » Colaboradores ad-hoc.
    - » Objetivos definidos.
    - » Voluntad de liderazgo y comunicación.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## ¿Por donde empezar?

Analicemos cada una de estas preguntas:

- ¿**Cómo** gestiono esta transformación?

Haga el cambio parte de la cultura

Construya sobre el mismo cambio

Asegure triunfos a corto plazo

Elimine obstáculos

Comunique la visión

Desarrolle una visión clara

Forme una coalición

Establecer un sentido de urgencia

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## ¿Por donde empezar?

Analicemos cada una de estas preguntas:

- ¿**Quién** lidera este cambio?



Director



Técnico



Gestor del  
cambio

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Receta para el éxito

- ✓ Defina los objetivos de su empresa en cada uno de sus frentes.
- ✓ Haga un listado de sus procesos más importantes.
- ✓ Haga una lista de aquellos procesos por impacto en el negocio y complejidad en la transformación digital del mismo.
- ✓ Analice si tiene destinados los recursos.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Receta para el éxito

- ✓ Adecue su planeamiento a cuestiones realistas.
- ✓ Vaya paso a paso, pero siempre con una alta orientación de la solución al usuario y del producto hacia el mercado.
- ✓ Sea claro en sus comunicaciones y haga las que sean necesarias siempre en la misma línea.
- ✓ Transforme su capital humano.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Receta para el fracaso

- ✓ Piense solo en planear la transformación digital y despreocúpese de los objetivos del negocio. No va a esperar que la Gerencia los defina.
- ✓ Defina al azar los procesos a transformar. Mientras empecemos, todo está bien.
- ✓ No defina previamente las tecnologías empleadas para cada caso. En el camino se pueden ir definiendo las mejores.
- ✓ No se preocupe por los recursos necesarios: Lo importante es empezar.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Receta para el fracaso

- ✓ Que sus objetivos rocen la irrealidad, lo impensado. Solo así logrará diferenciarse.
- ✓ Vaya tan rápido como sea posible. Que todos se adecuen al cambio y los que no, tienen las puertas abiertas.
- ✓ Tenga cuidado con las comunicaciones, si nadie le pregunta mejor diga solo lo necesario.
- ✓ Procure que los colaboradores que puedan se adapten al cambio.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudieemos un caso real

- ✓ Área: RRHH
- ✓ Proceso asociado: Evaluación de desempeño
- ✓ Contexto:
  - Clave para promociones e incrementos.
  - Las evaluaciones son impresas y llenadas a mano.
  - Se debe digitar toda la información de los formularios.
  - Se deben revisar muchas veces a fin de evitar errores.
  - Se deben procesar los datos para obtener resultados en Excel.
- ✓ Skills del área: Excel Básico.



# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiemos un caso real

Diagnóstico:

- ✓ Errores en la digitación de las respuestas.
- ✓ Complicaciones a la hora de preparar gráficas y tablas dinámicas.
- ✓ Dudas de las versiones de Excel utilizadas.
- ✓ Lentitud en el procesamiento de la información.
- ✓ Costo de oportunidad alto: Muy concentradas en labores operativas.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiemos un caso real

Objetivos:

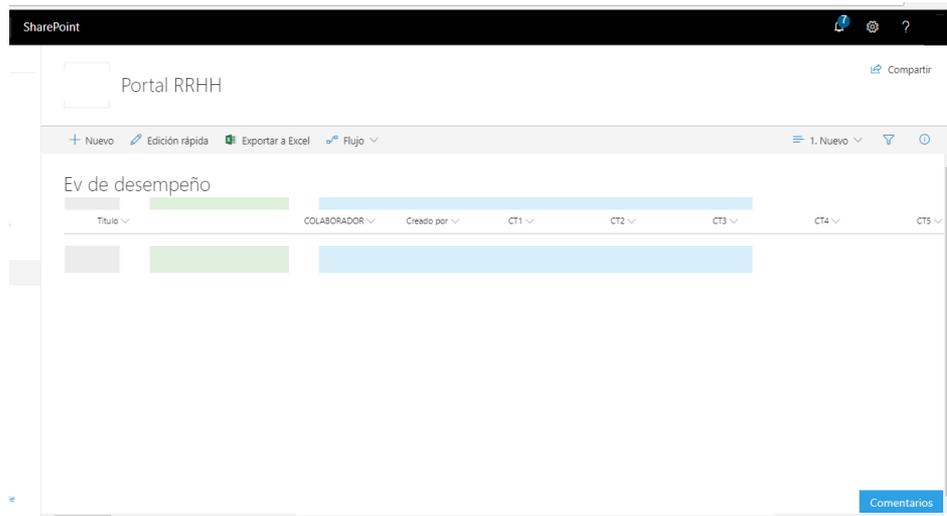
- ✓ Reducir los tiempos del proceso.
- ✓ Seguridad en la información.
- ✓ Generación rápida de resultados e indicadores.
- ✓ Facilitar el seguimiento de los planes de acción y su cumplimiento.

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiemos un caso real

Solución:

- ✓ Eliminamos el papel del proceso y empleamos como plataformas varias soluciones de Microsoft.

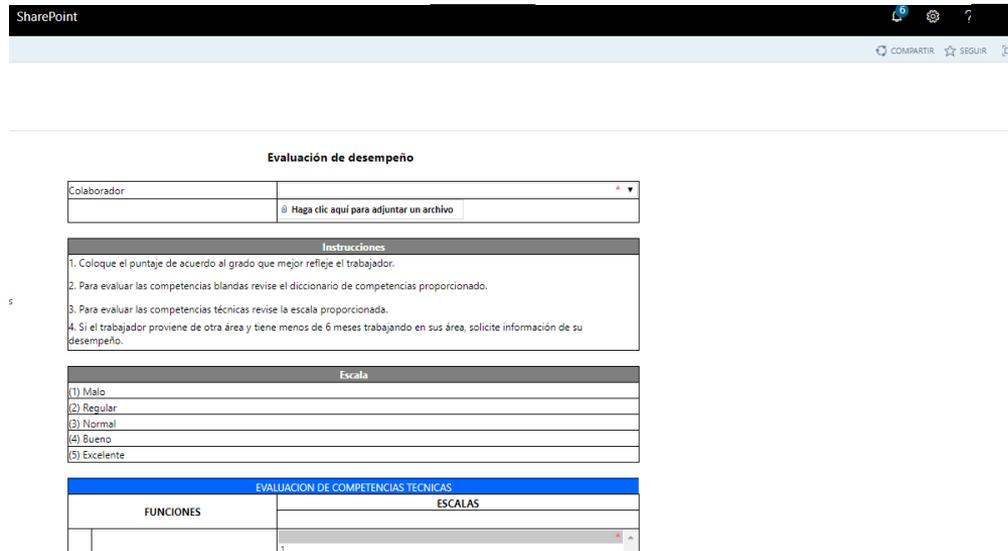


# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiemos un caso real

Solución:

- ✓ Para evitar confusiones con el proceso anterior, mantuvimos el formato de papel, solo que ahora es digital.



The screenshot shows a digital performance evaluation form in a SharePoint environment. The form is titled "Evaluación de desempeño" and is designed to look like a paper document. It includes a header with the SharePoint logo and navigation icons. The form content is as follows:

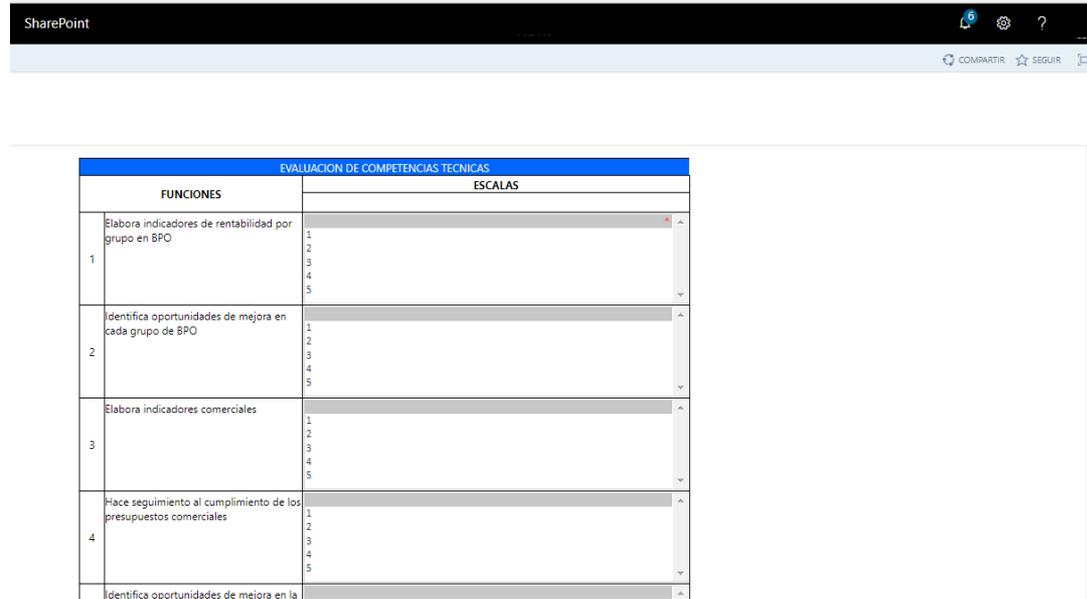
Evaluación de desempeño	
Colaborador	Haga clic aquí para adjuntar un archivo
<b>Instrucciones</b>	
1. Coloque el puntaje de acuerdo al grado que mejor refleje al trabajador.	
2. Para evaluar las competencias blandas revise el diccionario de competencias proporcionado.	
3. Para evaluar las competencias técnicas revise la escala proporcionada.	
4. Si el trabajador proviene de otra área y tiene menos de 6 meses trabajando en su área, solicite información de su desempeño.	
<b>Escala</b>	
1) Malo	
2) Regular	
3) Normal	
4) Bueno	
5) Excelente	
<b>EVALUACION DE COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>	
FUNCIONES	ESCALAS

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiemmos un caso real

Solución:

- ✓ Con el mismo formato puedes acceder a la evaluación de cualquier posición.



The screenshot shows a SharePoint interface with a table titled "EVALUACION DE COMPETENCIAS TECNICAS". The table has two main columns: "FUNCIONES" and "ESCALAS". The "ESCALAS" column is further divided into five sub-columns, numbered 1 to 5. The table contains four rows of data, each representing a different function and its corresponding evaluation scale.

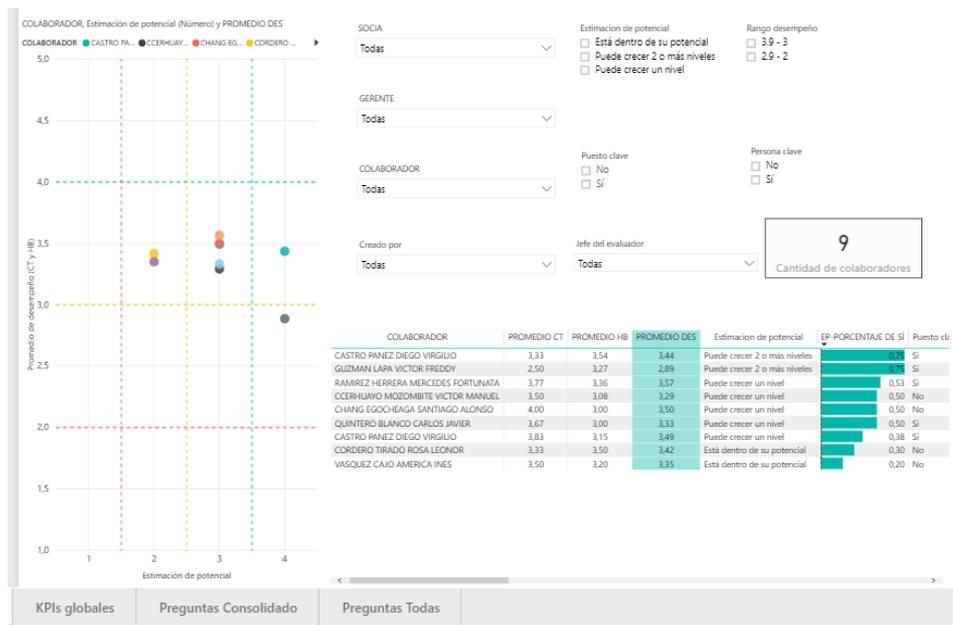
EVALUACION DE COMPETENCIAS TECNICAS	
FUNCIONES	ESCALAS
1	Elabora indicadores de rentabilidad por grupo en BPO
2	Identifica oportunidades de mejora en cada grupo de BPO
3	Elabora indicadores comerciales
4	Hace seguimiento al cumplimiento de los presupuestos comerciales
	Identifica oportunidades de mejora en la

# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiemos un caso real

Solución:

- ✓ Obtienes resultados inmediatos de toda la evaluación.

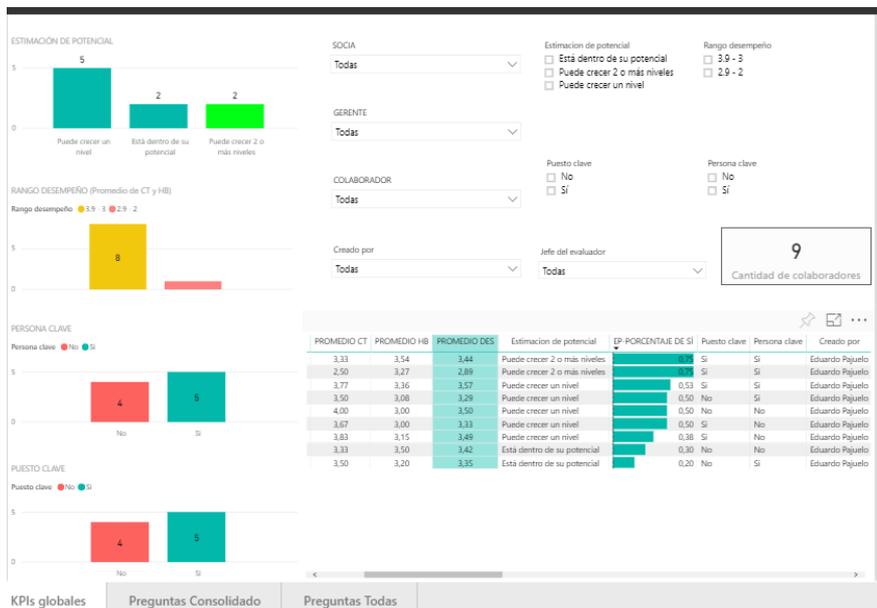


# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiemos un caso real

Solución:

- ✓ Obtienes resultados inmediatos de toda la evaluación.



# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiamos un caso real

Resultados:

- ✓ El tiempo de procesamiento se redujo de 3 semanas a 2 días, pero fue tercerizado hacia los propios colaboradores.



# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiamos un caso real

Resultados:

- ✓ Los reportes se generaron sin problema de manera inmediata. El proceso anterior necesitó de 1 semana adicional para generar los cuadros.



# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiamos un caso real

Resultados:

- ✓ La disponibilidad del departamento de RRHH subió y permitió encaminar y orientar mucho mejor el proceso: Se mejoraron las comunicaciones.



# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiemos un caso real

Resultados:

- ✓ Realizamos backups de seguridad con mucha facilidad.



# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## Estudiamos un caso real

Resultados:

- ✓ Se facilitó el seguimiento a través de la plataforma y se elevó el cumplimiento de planes de acción de 15% a 73%.



# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

¿Qué está pasando en el mundo de la innovación?



# Gestión del cambio y Éxito en la Transformación Digital

## El Reto: la Transformación Digital Continua

### ASPECTOS CLAVE



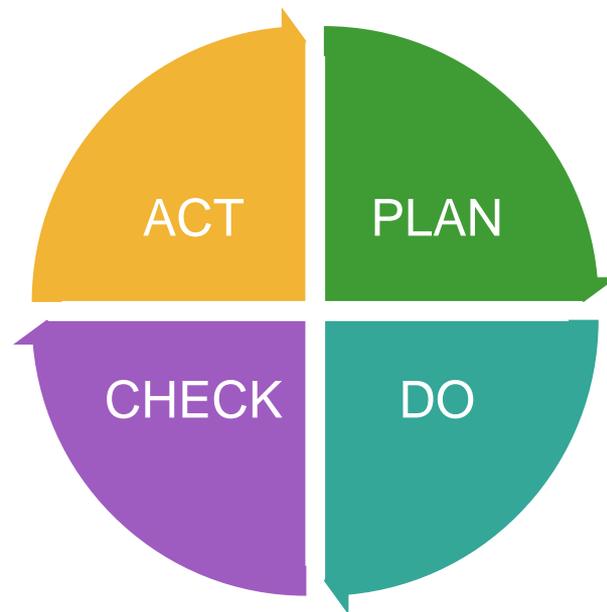
**EQUIPO:** Debe permanecer monitoreando las innovaciones para responder de manera ágil frente a una necesidad de cambio.



**CULTURA:** Gestión de Capital Humano (RRHH) debe promover una cultura orientada al cambio y preparada para este.



**DIRECTIVOS:** Deben mantener el sentido de urgencia activo SIEMPRE.



Gracias por su tiempo y  
su atención