



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

Proyecto de grado

Empresa Scotia GBS
Del banco Scotiabank

Presentado por:

Angie Katherine González Fonseca

Presentado a

Tutor y docente Miguel Alba

Optimización y visualización de procesos en Power BI

¿Qué es ScotiaGBS Colombia?

“Somos el Centro de Servicios Globales de Scotiabank en Colombia, con más de 3700 empleados que prestan sus servicios a los clientes y empleados del banco a nivel mundial, por medio de 7 Unidades de Servicio: Contact Centre, Cobranzas, Gestión del Fraude, Tecnología de la Información (TI), Finanzas, Recursos Humanos y Prevención de Lavado de Activos (AML). Contamos con una cultura organizacional basada en la inclusión, diversidad, igualdad y respeto, teniendo como premisa ser la mejor Compañía donde todos quieren y pueden trabajar. Nuestras instalaciones cuentan con tecnología de punta, puestos de trabajo ergonómicos y un ambiente laboral único, con una población joven, innovadora y abierta al cambio.”

Misión ScotiaGBS

Llegar a ser el banco más grande de América

Visión ScotiaGBS

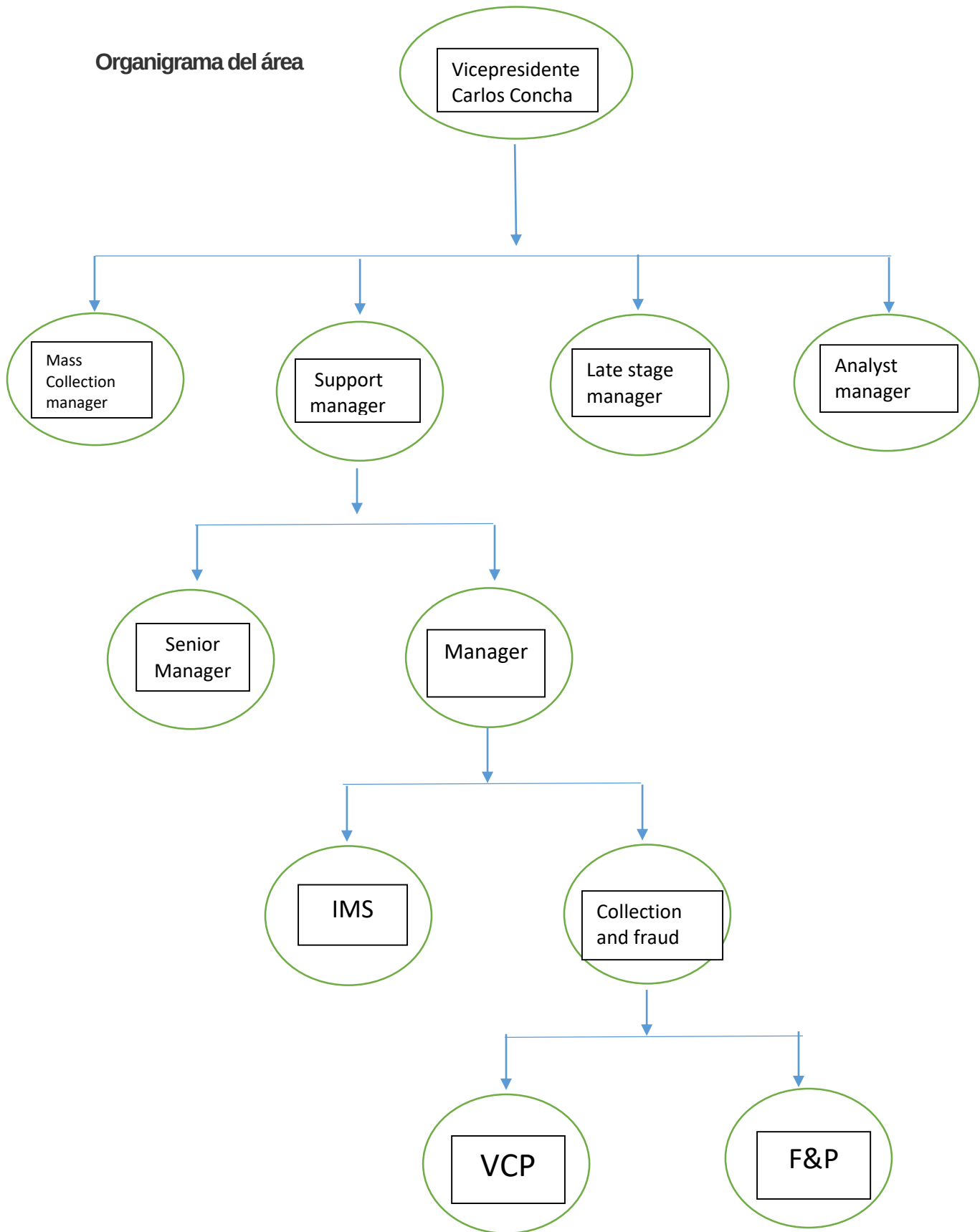
No se encuentra información de Colombia, pero sí de Uruguay

“Ser los mejores en ayudar a nuestros clientes a mejorar su situación financiera, comprometiéndonos a proporcionarles soluciones relevantes a sus necesidades específicas”

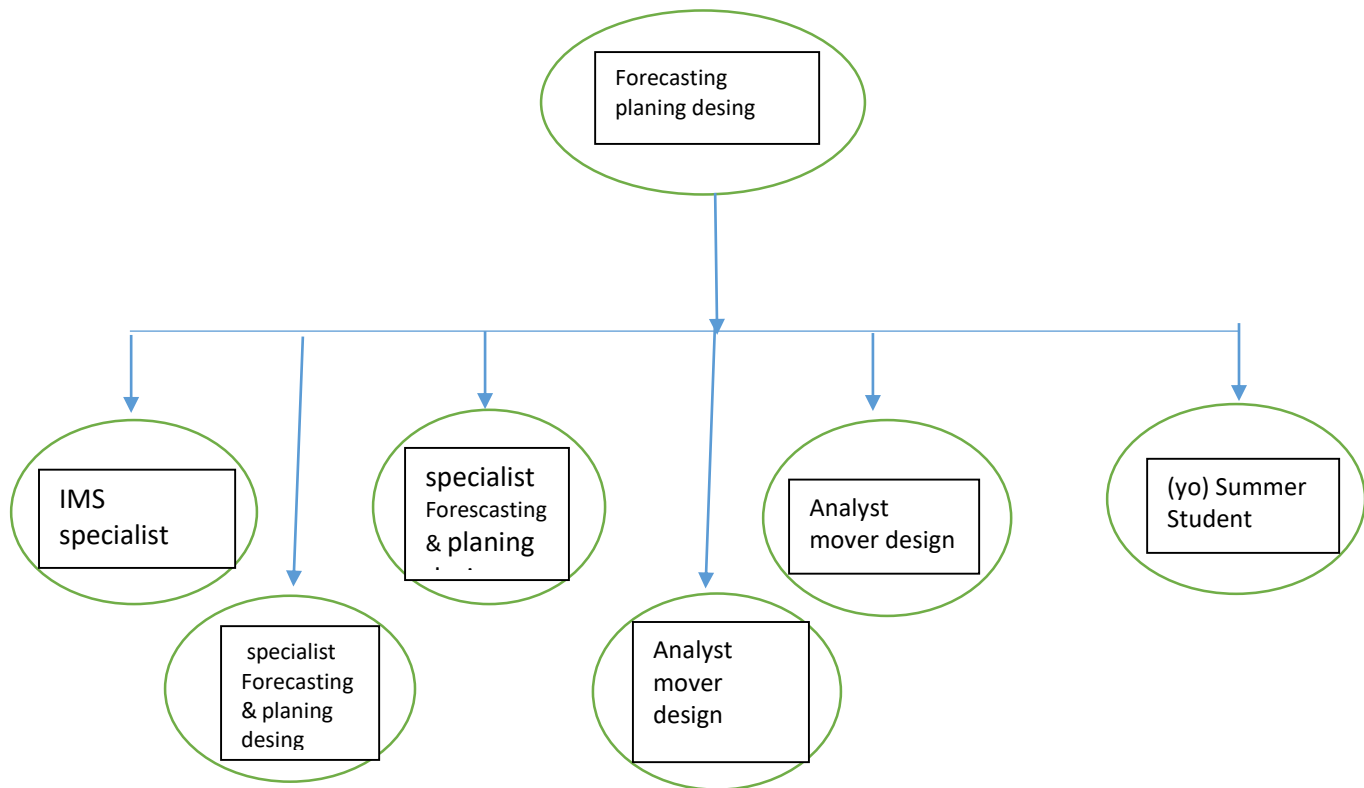
Valores corporativos

1. “Integridad: Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.”
2. “Respeto: Valoramos la diversidad de origen y experiencias, tratando a todos con dignidad.”
3. “Pasión: Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.”
4. “Responsabilidad: Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas”

Organigrama del área



Organigrama del área



Objetivo general

1. Tener eficiencia en el proceso en el headcount

Objetivo Especifica

1. Aumentar la seguridad de la información (que no se pierda en el momento de realizar la migración)
2. Eficiencia de los recursos (que se vea el beneficio en tiempo de reducción)
3. Facilitar y unificar la información para el uso de las áreas de VCP y F&P

DOFA

Debilidades

- Información no compactada
- Disponibilidad en tiempo real

Oportunidades

- Unificar la información
- Realizar de una forma dinámica y fácil el proceso

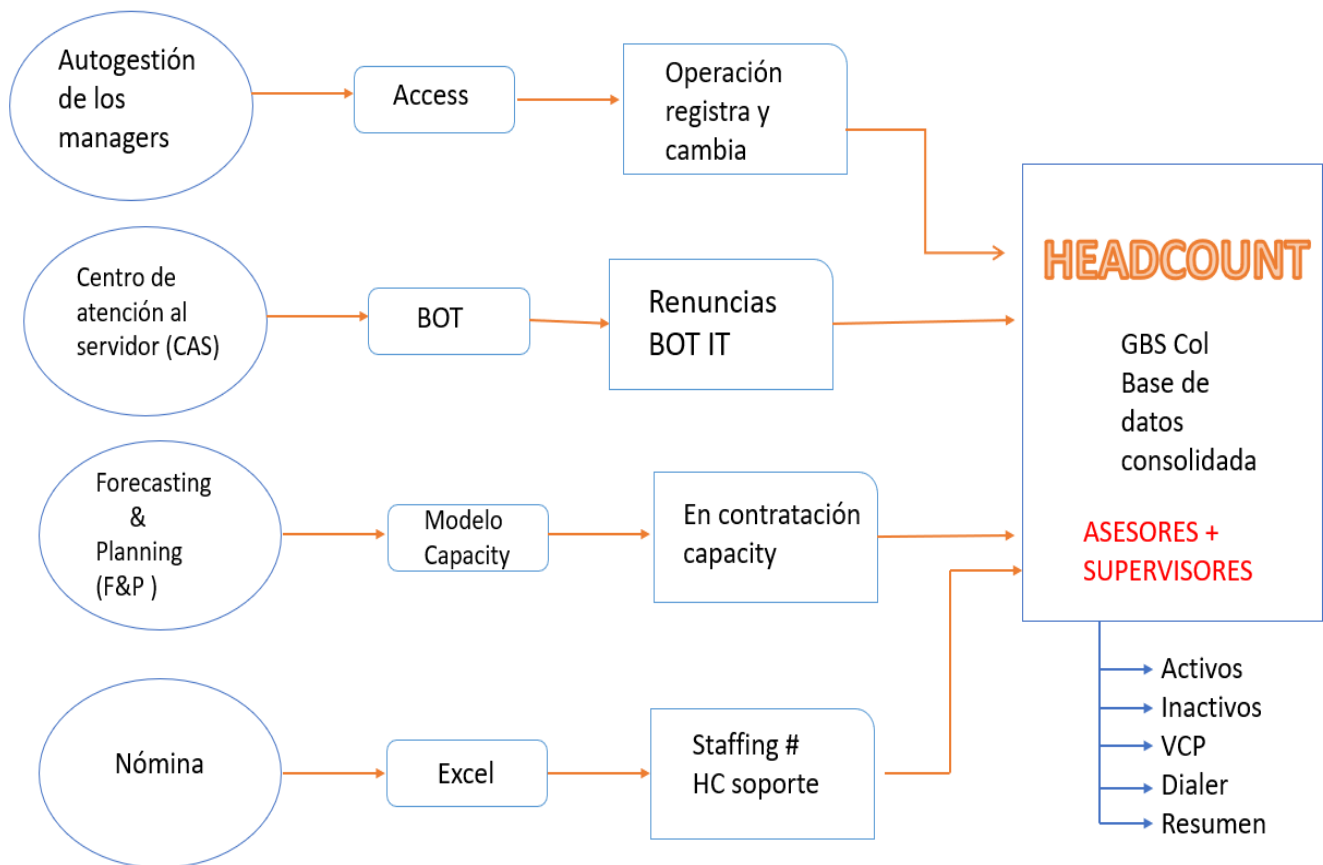
Fortalezas

- Optimización de la información
- Tener la información a la mano

Amenazas

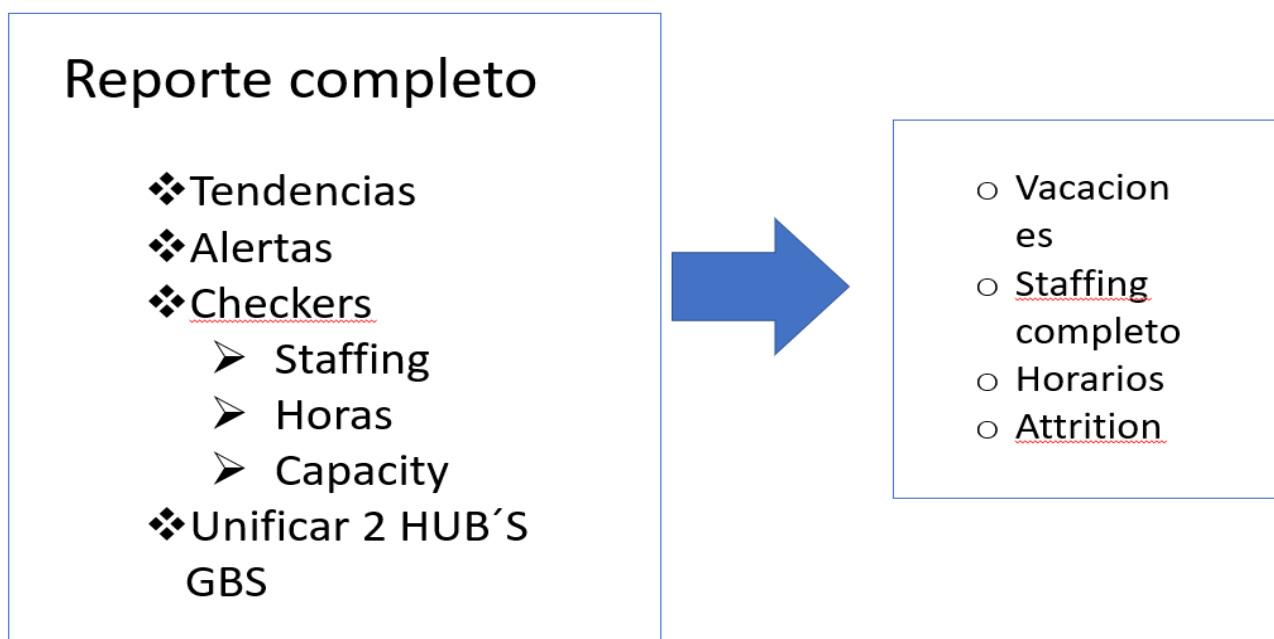
- Que no se ajuste al gusto de todos
- Que los procesos son manuales

Proceso actual



Nuevo Proyecto

Consolidación en Power BI



- Alcance

El objetivo de este proyecto es la reducción de tiempo en la ejecución de procesos en diferentes áreas como lo son F&P, VCP y Dialer ya que antes todos estos archivos se encontraban diferentes formatos y carpetas y/o archivos en la nube del área.

Donde los archivos se van a actualizar a diario o cuando se requiera teniendo la información a la mano lo más actualizado posible.

- Datos consolidados:

Headcount: Donde se visualiza una base de datos de todos los asesores y supervisores de los diferentes países que maneja el banco como lo son: Canadá (CA) Perú (PE) Chile (CL) República Dominicana (DR) Costa Rica (CR) donde no solo se ve los datos personales, horarios de turnos, país para al que trabajan, entre otros.

Vacaciones: Un archivo donde está la base de datos de todos los empleados de Collections and Fraud y se visualiza cuanto tiempo llevan en la compañía, que vacaciones se han tomados en este tiempo y cuánto tiempo tiene acumulado y se debe de llevar un control de esto mismo ya que se debe de tener presente que no se puede dejar acumular más de 15 días antes de finalizar el año.

Horarios: Entre todos los países se manejan aproximadamente 32 horarios de lunes a sábado y 5 shift que son AM, PM, FT, FT AM y FT PM para los 8 países.

Staffing: Acá donde se puede encontrar todas las personas contratadas, aprobadas para contratación.

Attrition: Acá se registran todas las renunciaciones de los asesores y supervisores de los diferentes países y se lleva una base de datos de los últimos cinco meses aproximadamente.

Optimización de visualización de procesos

Lo que se busca con este proceso es que con una forma fácil de visualización se tenga acceso a varias graficas que sirven para la toma de decisiones en las diferentes áreas como lo es la capacidad de mirar en las operaciones de Collection con cuantas personas cuentan y con las que faltan para completar el capacity.

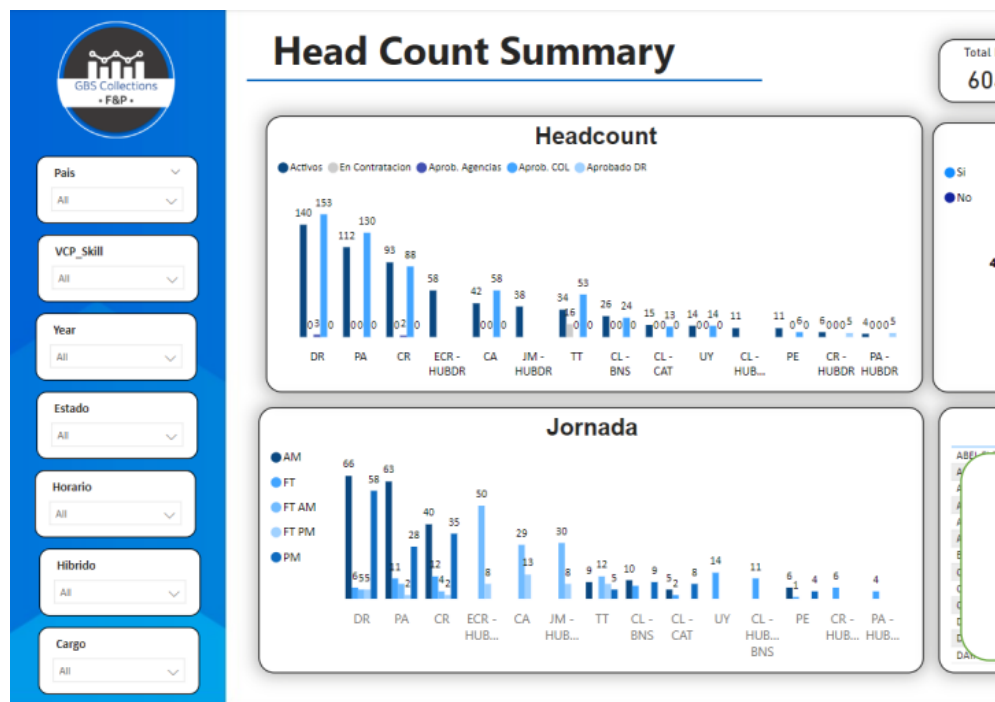
En ellas también se puede evaluar y visualizar cuantas personas están por turno ya sea **(AM, PM, FT, FT AM y FT PM)** en cada uno de los skills

Cuantos asesores y supervisores manejan hibrido, para tener el control y supervisión que se cumpla de acuerdo al país donde se gestione

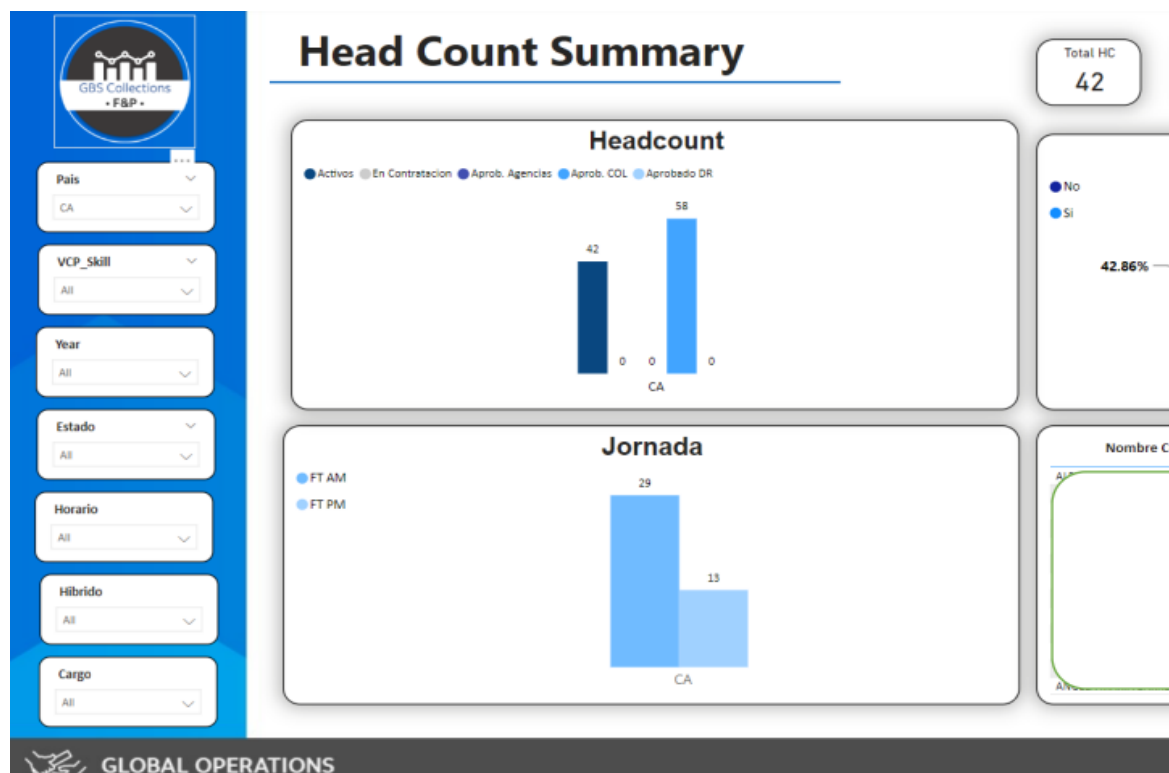
Las vacaciones es algo clave para cumplir con las políticas de la empresa ya que por ley de la misma una persona no debe de terminar el año con las de 15 días acumulados al finalizar el año

Pantallazos del proyecto

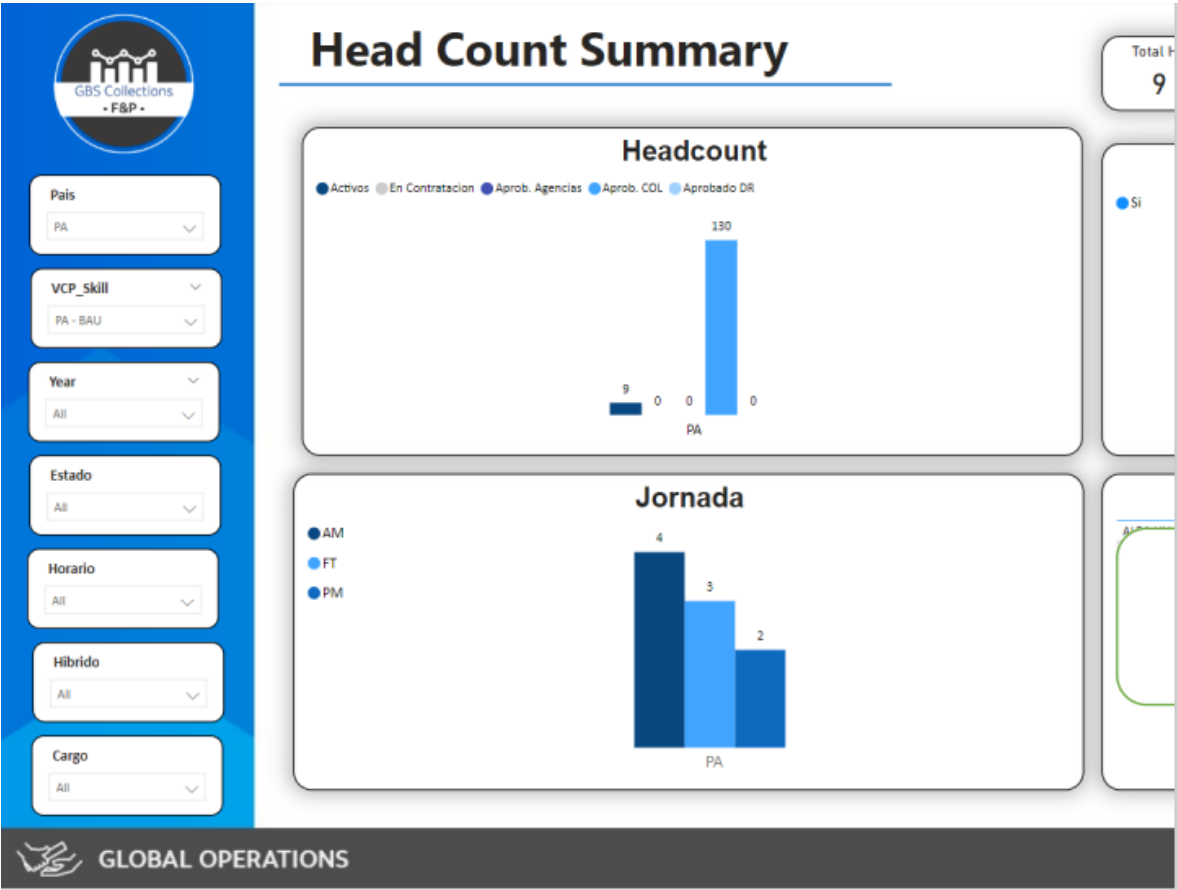
Visualización sin filtros



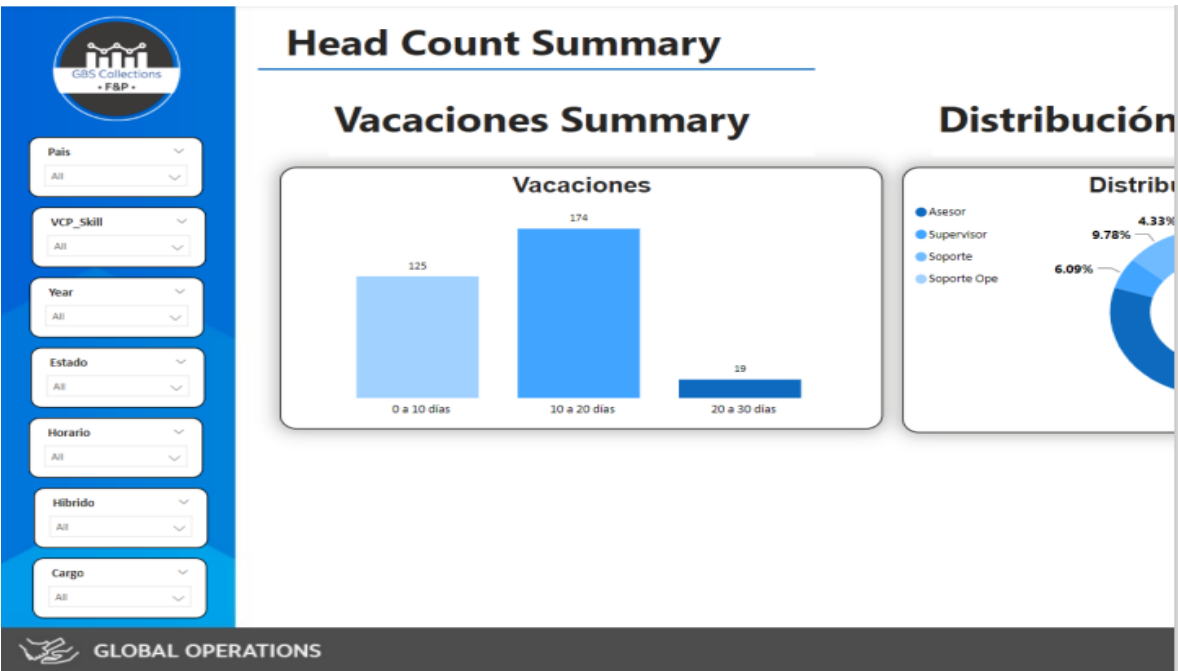
Visualización con filtro de país y su distribución tanto en asesores y la jornada como están distribuidos



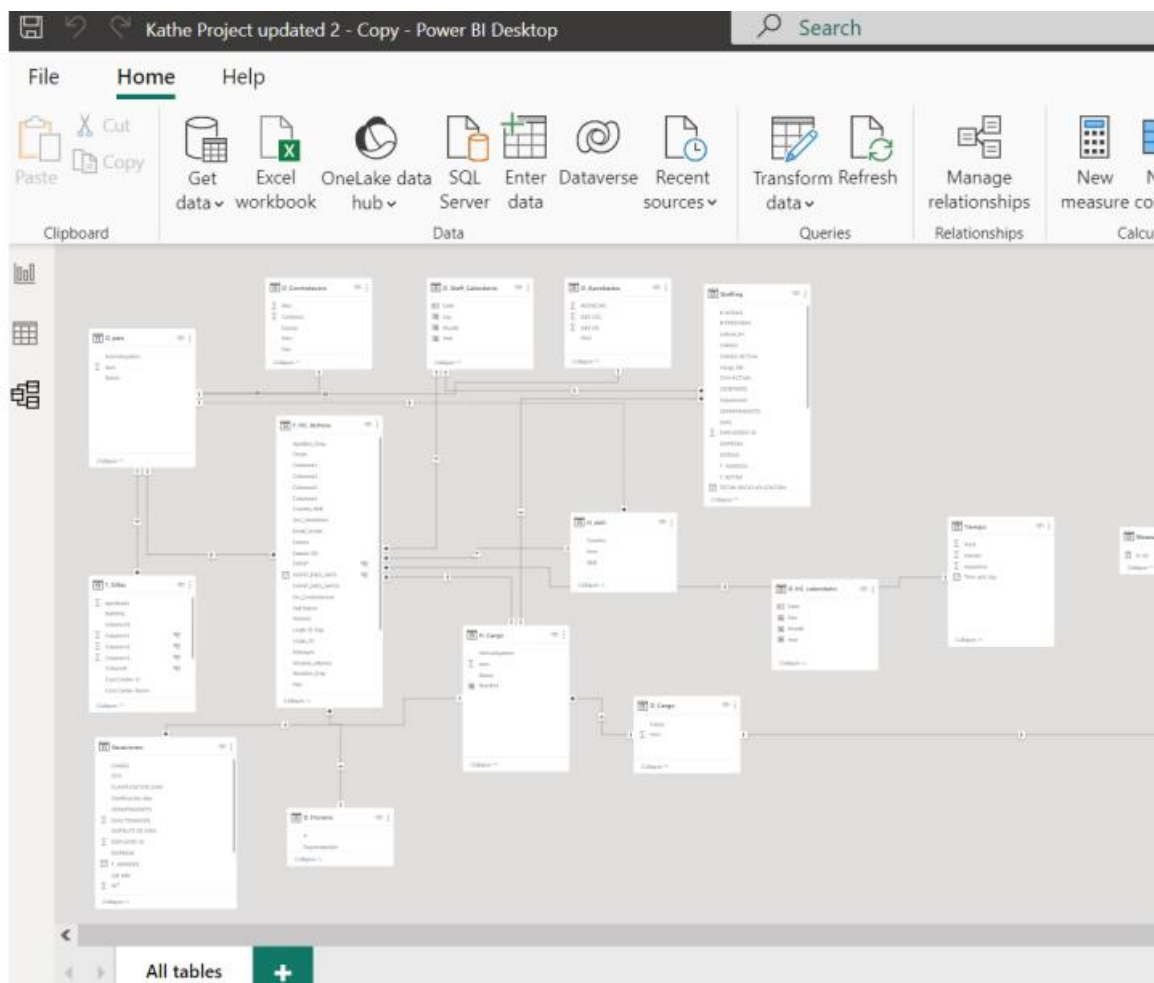
Visualización con filtro de país y VCP_Skill



Visualización de las vacaciones que acumuladas y distribución de collections



Visualizaciones de las conexiones internas para la realización del proyecto



Realizar el reporte como lo hacían antes manualmente se demoraba aproximadamente 5 horas mientras juntaban toda la información con las otras áreas y realizaban los respectivos cuadros y gráficos para su análisis con este nuevo proceso optimizado ya hay una persona encargada de mantener la información actualizada que cuando vayan a requerir algo del mismo ya este actualizado a la fecha; ya con estos datos recopilados y actualizados se demoran aproximadamente 1 hora.

Quienes utilizan la optimización son Especialista de F&P con un sueldo aproximado de \$5.200.000 y la manager del área con un sueldo aproximado de \$8.800.000

Especialista	
\$ 5.200.000	Salario
\$ 216.667	x día
\$ 27.083	x hora

Manager	
\$ 8.800.000	Salario
\$ 366.667	x día
\$ 45.833	x hora

El proceso ellos lo hacen 2 veces al mes con un ahorro de 8 horas al mes

Especialista al día realizar el proceso costaba \$27.083 x 5horas = \$135.415 al mes \$270.830 y con la optimización al realizar el proceso al día sale a \$27.083 y al mes \$54.166 con un ahorro mensual de **\$216.664**

Manager al día realizar el proceso costaba \$45.833 x 5horas = \$229.165 al mes \$458.330 y con la optimización al realizar el proceso al día sale a \$45.833 y al mes \$91.666 con un ahorro mensual de **\$366.664**