together. Business Consulting





- Evaluar el Modelo Operativo de COO (Chief Operating Officer) de Evertec para identificar oportunidades de mejora con una visión externa e imparcial
- Realizar una evaluación operativa ágil e integral, contrastando las mejores prácticas e indicadores de desempeño
- Analizar la situación actual en términos de principales pilares: Operación Organización, Capacidades y Necesidades del Negocio
- Identificar oportunidades para mejorar la efectividad de las operaciones (con enfoque en Organizacional y TI) y también medir su valor para el negocio
- Priorizar las principales oportunidades y construir un plan de trabajo de alto nivel





Evertec inició con éxito su expansión en Latam y enfrenta desafíos para mantener el servicio al cliente y desarrollar su plan de crecimiento.

Evertec realizó una serie de adquisiciones para aumentar la oferta de productos y la expansión del mercado:

- Accuprint Processa Paysafe: empresa de impresión y procesamiento de datos con sede en Puerto Rico
- Processa: empresa de procesamiento de pagos con sede en Colombia
- Paysafe: empresa de procesamiento de pagos con sede en Chile y Uruguay
- Placetopay: proveedor de servicios de puerta de enlace con sede en Colombia

Los principales retos del COO para los próximos meses son:

- Resolver incidentes, especialmente con nuevos clientes, aspectos críticos para impulsar los planes de crecimiento en nuevos mercados (Santander, Evertec)
- Optimizar el modelo operativo para respaldar posibles nuevas adquisiciones
- Definir la organización para apoyar tanto las operaciones en curso como para brindar soporte a los planes de crecimiento.

Estrategia

La estrategia se basó en ejecutar un Discovery enfocado en el modelo de organización y el modelo de servicio de las áreas de tecnología, alineando ambos con el plan de negocio, las necesidades y capacidades para acompañar el crecimiento.

Solución

Los entregables se resumieron en una lista de recomendaciones (y su valor) en cuanto al modelo de servicio y el modelo de organización de acuerdo al nuevo modelo. Incluyó la creación de la oficina de Arquitectura Empresarial con sus respectivos, roles, responsabilidades y agenda inicial de proyectos que componen la arquitectura.

Las recomendaciones incluyeron un análisis pormenorizado de la gestión de la cartera de aplicaciones, enumerando oportunidades para la racionalización de aplicaciones y evaluando el impacto económico potencial en el negocio.

El modelo de servicio incluye, a su vez, recomendaciones en cuanto a:

- Estrategia de TI alineada con el modelo de negocio.
- Acciones relacionadas con la realineación.
- Recomendaciones del modelo organizativo.



USD 1.2 -USD 1.6 M Net saving

Redefinición del proceso de Demand Management

USD 1.6 -USD 2.1 M Net Savings

Optimización de proceso de Incident Management

USD 3.5 -USD 4.4 M Net Saving

Redefinición de procesos de gobierno



Assestment operacional

Organización y personas

