



e) entel



Caso de éxito  
Entel Outsourcing

[www.sclconsultores.com](http://www.sclconsultores.com)

 **SCL**  
CONSULTORES

SAP® Partner  
Open Ecosystem

 UiPath

# Resumen Ejecutivo

**Compañía**  
SCL Consultores

---

**Industria**  
Recursos Humanos y Tecnologías de la información

---

**Productos y Servicios**  
Outsourcing, servicios transitorios, Consultoría SAP/SAP Fiori,  
Consultoría hiper automatización, Portal de talentos ZAPTalent

---

**Website**  
[www.sclconsultores.com](http://www.sclconsultores.com)

---

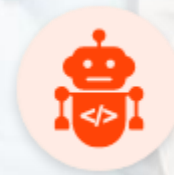


# Somos el aliado perfecto en la construcción de tu equipo y el óptimo desarrollo de tus proyectos

- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Crecimiento
- Beneficios
- Planes para futuro

SCL Consultores cuenta con líderes con más de 20 años de experiencia en áreas TI y más de 15 años en SAP, con proyectos realizados en Chile y en el extranjero; somos una consultora emergente que atiende a clientes de diferentes industrias. Contamos con un equipo de consultores senior con más de 10 años de experiencia en SAP, lo que nos permite en la actualidad entregar servicios de consultoría y soluciones innovadoras (I+D) que entregan valor a nuestros clientes.

Desde hace más de 7 años hemos apoyado a nuestros clientes en la administración y contratación de personal para cargos profesionales del área informática. Posicionándose como una empresa líder e innovadora en la gestión de servicios de subcontratación y servicios transitorios, adaptándose a las necesidades de cada cliente, según sus proyectos.





# Somos especialistas en:

- Quiénes somos
- **Nuestros Servicios**
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Crecimiento
- Beneficios
- Planes para futuro



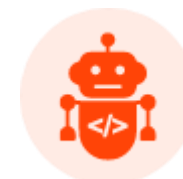
## Servicio Outsourcing

Servicio de externalización de profesionales



## Portal de Talentos SAP, ZAPTalent

Portal de empleo para usuarios SAP y para las empresas que los requieren



## Consultoría Hiper Automatización

Identificamos y reemplazamos tus procesos con automatización



## Selección de Profesionales

Encontramos el talento ideal para tu empresa



## Consultoría SAP / SAP Fiori

Te asesoramos paso a paso en el diagnóstico, diseño, implementación y soporte SAP/Fiori en tu organización

# Nuestra experiencia de éxito

- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Crecimiento
- Beneficios
- Planes para futuro

En el año 2019 SCL Consultores participó de la licitación en Entel, donde pudimos conocer sus problemáticas para entender el contexto en el cual se encontraba en ese momento el servicio de outsourcing en diversas gerencias. Algunos de los aspectos que identificamos tenia relación con la calidad del servicio y sus procesos.

Estado del Arte	Propuesta
Inasistencia de Profesionales	Implementar sistema de reemplazo efectivo, licencia, vacaciones, etc.
Falta de sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa de outsourcing	Implementación de sistema de inducción y Onboarding
Falta de seguimiento en el proyecto	Implementar proceso de mejora continua, agendar reuniones mensuales con clientes y contrapartes
Ausencia de información sobre los costos asociados al proyecto	Asesoría y creación de lista única de precios
Incentivos inexistentes para colaboradores	Generación de bonos según evaluaciones de desempeño

# Nuestra experiencia de éxito

- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Crecimiento
- Beneficios
- Planes para futuro

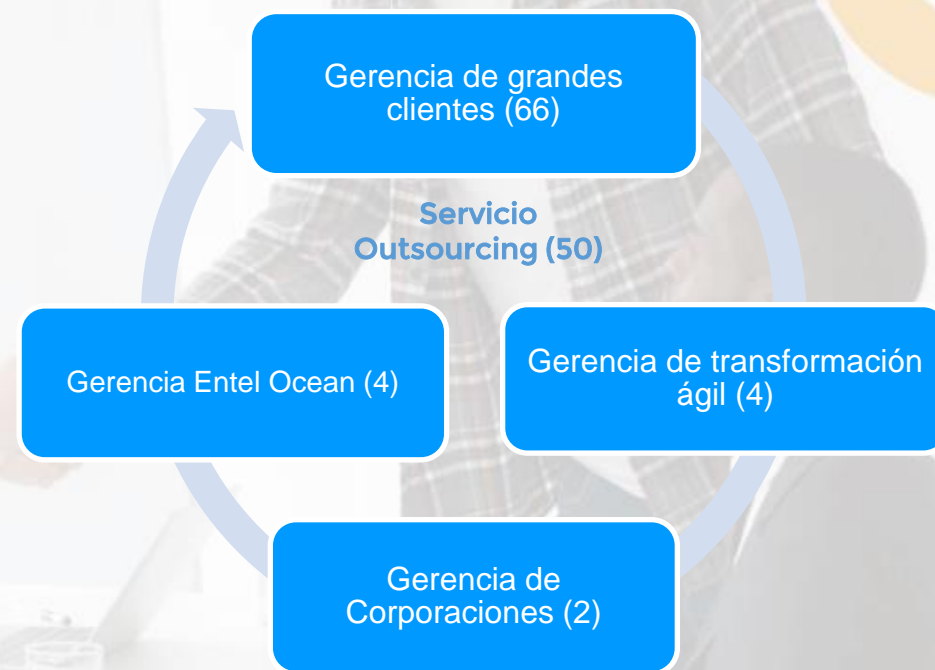
Desde el año 2019 hemos sido partner de nuestro cliente Entel, contribuyendo con sus resultados desde una visión colaborativa y a través de un servicio profesional de calidad, comprendiendo y apoyándolos en la mejora continua de sus procesos.

*Victor Castillo, gerente de planificación y estrategia de SCL Consultores nos cuenta que "Como proveedores de outsourcing en Entel Chile y en base a nuestro proceso de mejora continua, al cual, nos reunimos 1 vez al mes y evaluamos oportunidades de mejora, se identificó que los profesionales que posicionábamos en Entel, por diferentes motivos tardaban varios días en iniciar el servicio en tiempo y forma.*

*Realizamos los análisis asociados y en consecuencia, implementamos los siguientes procesos e iniciativas para mejorar los tiempos de posicionamiento y un inicio en tiempo y forma del servicio de outsourcing.*

- (i) Proceso de inducción Entel*
- (i) Asignación de un tutor/Padrino.*
- (iii) Seguimiento al Onboarding*
- (iv) Mejora de proceso de Credenciales y VPN*

*Como resultado de estas mejoras, se acotaron los tiempos de posicionamiento efectivos en un 70% y se aumento la productividad y eficiencia del servicio desde el día cero."*



# Nuestra experiencia de éxito

- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Crecimiento
- Beneficios
- Planes para futuro

Nuestro servicio de mesa de ayuda unificada Entel, permite a la Sub-Gerencia de mantenimiento de grandes clientes cumplir con el compromisos con sus clientes.

El objetivo del servicio es unificar el servicio de mesa de soporte técnico que atiende en un formato 7x24x365, implementando una solución de servicio que contemple los recursos técnicos y operacionales que asegure la gestión y solución de los incidentes y requerimientos de productos Telco y de Seguridad, de baja complejidad, que administra la gerencia de O&M de Entel.

**Servicio de mesa de ayuda  
unificada Entel**  
37 colaboradores

# Resultados de buenas practicas y mejora continua



SAP® Partner  
Open Ecosystem



- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Solución
- Beneficios
- Planes para futuro

## Mejoras en el proceso de reclutamiento de profesionales

- Se mejoraron los tiempos de posicionamiento y calidad de los profesionales.

## Programa de Inducción SCL Consultores / Entel

- Mejora en tiempos de certificaciones Entel.
- Reducción en tiempos en la obtención de conocimientos sobre el servicio ayudando a los profesionales en su desempeño

## Seguimiento al OnBoarding de nuestros profesionales

- Aseguramiento del servicio en calidad y tiempo desde día cero.

## Sistema de Reemplazo

- Partimos con un 20% - Alcance actual 65% - Fin de Año 2021 80%

## Programa de acompañamiento de nuestros profesionales

- El acompañamiento por Padrinos SCL Consultores, mejora la adaptación de los nuevos integrantes al equipo de trabajo.



# Resultados de buenas practicas y mejora continua



- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- **Mejora continua y buenas practicas**
- Solución
- Beneficios
- Planes para futuro

## Reuniones mensuales de seguimiento y mejora continua de servicio

- Identificación y mitigación de riesgos en la operación.
- Implementación de planes de Mejora
- Escalamiento de problemas y/o puntos a mejorar

## Contratación Servicio Técnico a domicilio

- Asegurar la continuidad operacional

## Mejora en el plan de comunicación

- Mejoramos los canales de comunicación y tiempos de respuestas de nuestros profesionales

## Reuniones de Feedback mensuales con profesionales

- Generar mas compromiso con empresa proveedora y cliente

## Proceso de Evaluación y Definición de Objetivos

- Pilar fundamental para la entrega de bonos y aumentos de sueldo en base a performance de nuestros profesionales.

## Asesoría en Prevención de Riesgos e Implementación Comité Paritario

- Actualizando todos nuestros procesos adaptándolos a la contingencia actual (Covid).

# Nuestro crecimiento...

- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Crecimiento
- Beneficios
- Planes para futuro

Desde más de tres años hemos implementado un proceso que contempla el servicio de externalización de profesionales el cual se ha ido incrementando en el tiempo en diversas gerencias que nos ayudan a gestionar procesos internos. Hoy contamos con 113 profesionales que trabajan en distintas áreas y que brindan un servicio de calidad y están comprometidos con poder brindar una excelente labor a nuestro cliente.

N° de profesionales trabajando en Entel a través del servicio de outsourcing de SCL Consultores



# Programa de retención de talentos y beneficios

## Plan de capacitaciones y certificaciones.

- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Crecimiento
- Beneficios
- Planes para futuro

- ✓ Plan de Capacitación y certificaciones.
- ✓ Bonos de Performance (75 % de profesionales).
- ✓ Bonos Reconocimiento Entel.
- ✓ Bono Celular - Bono Silla - Bono fiestas Patrias - Bono Navidad.
- ✓ Proceso de aumento y ajuste de sueldos (Resultado de proceso de evaluación).
- ✓ Convenio Curso de ingles Open English.
- ✓ Beneficios Caja de Compensación.
- ✓ Seguro Covid.
- ✓ Seguro complementario de Salud.
- ✓ Radio Taxi Garantizado en trabajo fuera de horario.
- ✓ Día libre administrativo con previo requerimiento.
- ✓ Media tarde libre en el día de cumpleaños.
- ✓ Bonos de referidos



# Visión de Futuro

- Quiénes somos
- Nuestros Servicios
- Caso de éxito
- Mejora continua y buenas practicas
- Solución
- Beneficios
- Planes para futuro

## Implementación de servicio

El objetivo es hacer una transición de servicios de outsourcing a servicios operativos.

Estos servicios son medidos por SLA y cumplimiento de métricas, en consecuencia, de esta manera se busca agilizar los procesos, mejorar la calidad, mejorar los resultados y hacer eficiencia económica.

## Eficiencia Económica

Consolidar nuestra postura de Partner financieros a través de precios competitivos y con una mirada a largo plazo.

Adicionalmente, el proceso de transición de outsourcing a servicios aportaría también en este aspecto.

## Explorar opciones de automatizaciones y robotizaciones

Actualmente Entel no tiene un plan y mirada cross de procesos y automatizaciones.

El objetivo es acompañar a Entel en la búsqueda de estos procesos y en la consultoría y casos de negocios para seguir posicionando esta metodología. Que entrega importantes beneficios económicos y de calidad en los procesos.





 **SCL**  
CONSULTORES

SAP® Partner  
Open Ecosystem

 **UiPath**

[www.sclconsultores.com](http://www.sclconsultores.com)