

PerúService

SUMMIT 2015

Conectamos oportunidades



La industria del KPO en América Latina

La experiencia de Evalueserve

08 de Julio de 2015

Sumeet Sangar

PerúService
SUMMIT 2015 
Conectamos oportunidades



EVALUESERVE
POWERED BY MIND + MACHINE

Contenido

03

Evalueserve

05

Evalueserve Chile

07

Industria del KPO

08

Atractivo de América Latina

10

Desafíos en la región: Talento

11

Desafíos en la región: Iniciativas gubernamentales

12

Desafíos en la región: Infraestructura

13

Apuntes finales



Evalueserve

+3,400 empleados a nivel global



Más de 25 lenguajes disponibles para proyectos

Oficina de EEUU

Oficina *onshore* para soluciones analíticas y financieras altamente integradas

Oficina de Chile

Investigación en América Latina y soporte a clientes en EEUU, en la misma zona horaria

Oficina de Rumania

Investigación en Europa y soporte para clientes en Unión Europea

Oficina de India

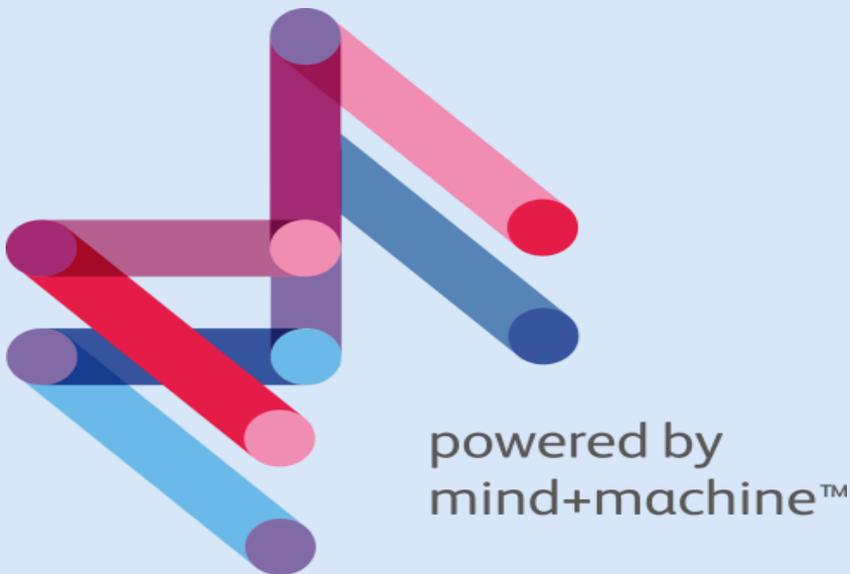
Centro principal que realiza investigación en Europa, EEUU, India, y resto del mundo

Oficina de China

Investigación en China, Japón, y Corea



Damos la ventaja necesaria a través del principio *mind+machine*



Quiénes Somos

Un proveedor global de servicios profesionales como investigación, análisis y manejo de datos, los cuales ofrecemos a clientes a través de un amplio rango de industrias y líneas de negocio.

Qué hacemos

Nuestro principio *mind+machine* – una combinación única de experiencia humana y las mejores tecnologías que usan algoritmos inteligentes para simplificar tareas claves. Diseñamos y manejamos procesos eficientes que generen y conecten *insights* a una escala mayor, ahorrando costos y tiempos significativamente.

Cómo lo hacemos

- Tomar mejores decisiones de manera más rápida y a un costo menor.
- Obtener ventaja competitiva a través de soluciones innovadoras.
- Manejar nuevos niveles de eficiencia y eficacia.
- Visualizar un impacto tangible en su *top-line* y su *bottom-line*.



Evalueserve Chile

10 años de éxitos

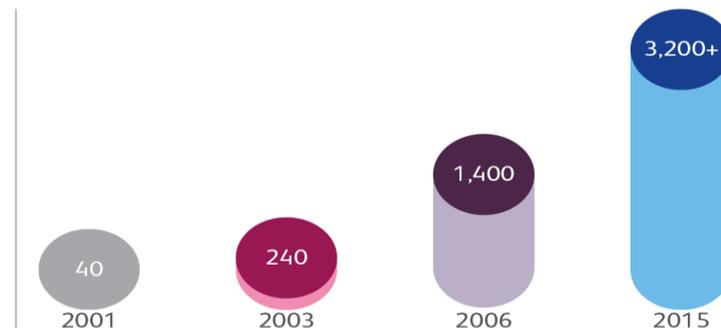


Desde nuestro inicio en Chile 2006, hemos crecido nuestras operaciones hasta +300 empleados en el país.

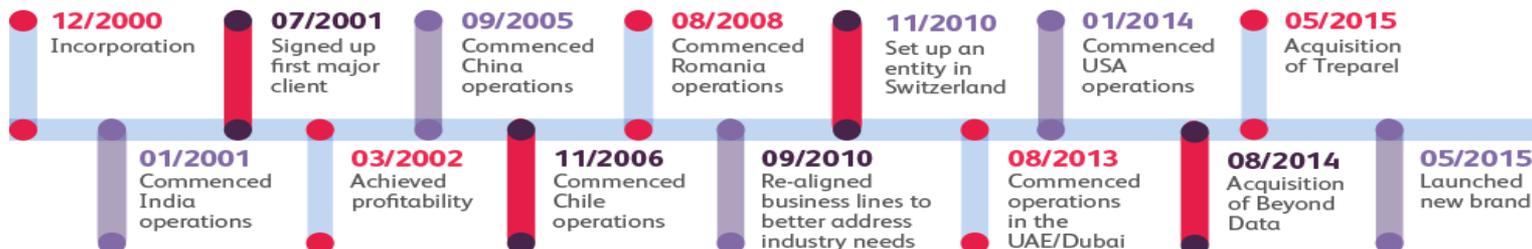
Inicio en Chile y América Latina

- El viaje se inició dada la escasez de talento en EEUU para proveer estos servicios
- Como una necesidad de apoyar a nuestros clientes en EEUU con un huso horario similar a Nueva York
- Así, comenzamos nuestras operaciones en Chile en noviembre de 2006
- Nuestras oficinas se encuentran en Viña del Mar, Chile

Crecimiento número de empleados a nivel global.



Nuestra historia desde el inicio en el 2000, pasando por la inauguración de las oficinas en Chile en el 2006, a la actualidad con el lanzamiento de nuestra nueva marca *mind+machine*.





Instituciones financieras

- Investigación de Mercado
- Soluciones de índices y finanzas cuantitativas
- Marketing, gestión de clientes y análisis predictivo
- Gestión del riesgo
- Soporte de banca de inversiones
- Soporte de producción y distribución



Corporaciones y servicios profesionales

- Marketing, gestión de clientes y análisis predictivo
- Inteligencia de la innovación
- Gestión del conocimiento y del cambio
- Inteligencia de mercado y perspectivas estratégicas
- Adquisiciones y cadena de suministro
- Diseño y publicaciones
- Apoyo a ventas y desarrollo de negocios



Ciencias biológicas y salud

- Inteligencia para descubrimiento y desarrollo de fármacos
- Inteligencia de mercado y perspectivas estratégicas
- Gestión en línea
- Economía sanitaria y epidemiología
- Apoyo a adquisiciones y cadena de suministro



Propiedad intelectual, investigación y desarrollo

- Análisis de activos intelectuales y de estrategias de propiedad intelectual
- Redacción y presentación de patentes, apoyo paralegal y licenciamiento
- Gestión de biblioteca e información de I+D
- Inteligencia de la innovación
- Seguridad química y conformidad normativa
- Búsquedas y tablero de control de propiedad intelectual

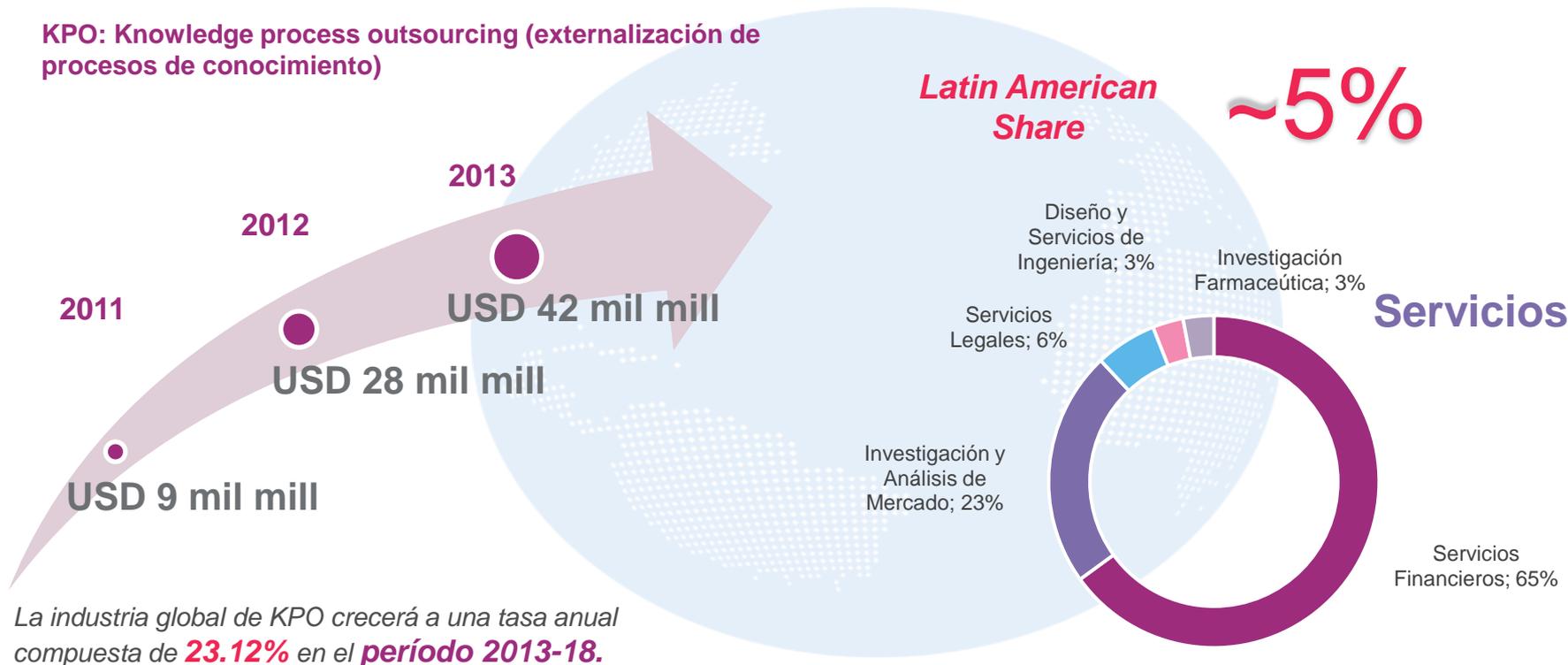




Industria del KPO

Tamaño de la industria

KPO: Knowledge process outsourcing (externalización de procesos de conocimiento)



Fuentes: Evalueserve, [Technavio](#), [ICSI](#), [CEPAL](#), Corfo, [IADB](#)



Atractivo de América Latina

Radiografía a la región

México

Población 2013 (millones): 118.4

PIB 2013 (US\$ mil millones): US\$1,258.5

- Infraestructura: 65
- Ambiente macroeconómico: 53
- Educación y entrenamiento: 87
- Innovación y negocios: 59

Colombia

Población 2013 (millones): 47.2

PIB 2013 (US\$ mil millones): US\$381.8

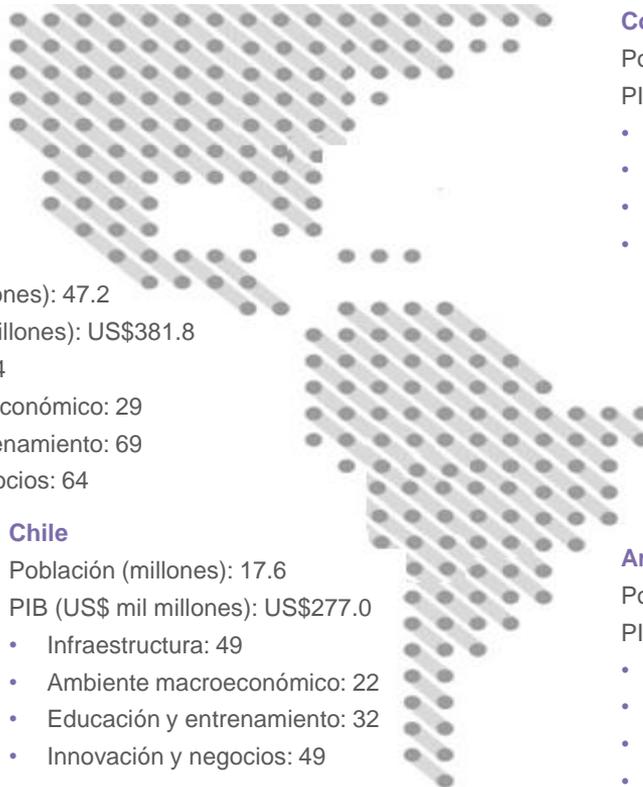
- Infraestructura: 84
- Ambiente macroeconómico: 29
- Educación y entrenamiento: 69
- Innovación y negocios: 64

Perú

Población 2013 (millones): 30.9

PIB 2013 (US\$ mil millones): US\$206.5

- Infraestructura: 88
- **Ambiente macroeconómico: 21**
- Educación y entrenamiento: 83
- Innovación y negocios: 99



Chile

Población (millones): 17.6

PIB (US\$ mil millones): US\$277.0

- Infraestructura: 49
- Ambiente macroeconómico: 22
- Educación y entrenamiento: 32
- Innovación y negocios: 49

Costa Rica

Población 2013 (millones): 4.8

PIB 2013 (US\$ mil millones): US\$49.6

- Infraestructura: 73
- Ambiente macroeconómico: 93
- Educación y entrenamiento: 37
- Innovación y negocios: 35

Brasil

Población 2013 (millones): 189.3

PIB 2013 (US\$ mil millones): US\$2,242.9

- Infraestructura: 76
- Ambiente macroeconómico: 85
- Educación y entrenamiento: 41
- Innovación y negocios: 56

Argentina

Población 2013 (millones): 41.5

PIB 2013 (US\$ mil millones): US\$488.2

- Infraestructura: 89
- Ambiente macroeconómico: 102
- Educación y entrenamiento: 45
- Innovación y negocios: 96





Atractivo de América Latina

Gran potencial de la industria de servicios en la región

Por qué la region es un buen destino para capturar el mercado global del KPO?

Huso horario

- La diferencia en horario con Estados Unidos es 2.5 horas en promedio en América Latina
- Asia: 13 horas
- Europa del Este: 7 horas

Ganancias de productividad *on-shore*

- A pesar, de tener un costo laboral mayor que Asia, existen ganancias por el lado de mejor comunicación que *off-shore* y por el similar huso horario con EEUU

Pool de talento

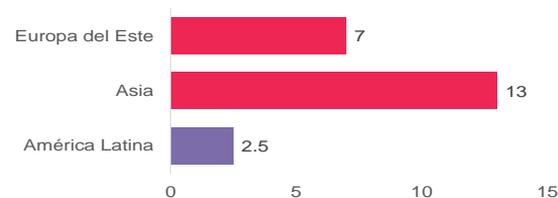
- Acceso a buen recurso humano y buenas universidades

Natural hub

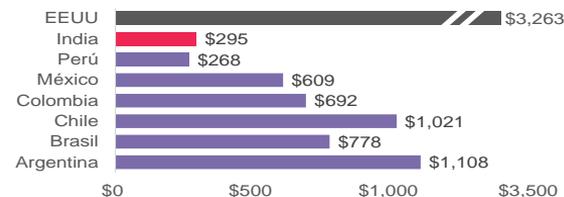
- En EEUU, el español es el segundo idioma más hablada (35 millones de personas), con lo cual América Latina se transforma en un *natural hub*
- Este *natural hub* ha impulsado la industria del BPO

Fuentes: A.T. Kearney, [World Economic Forum](#), [International Labour Organization](#)

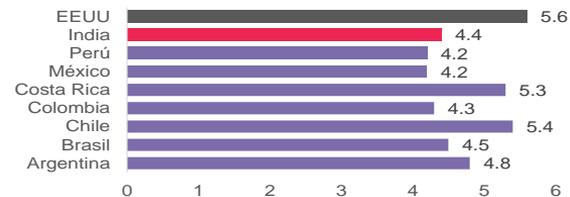
Diferencias en Huso Horario con EEUU, horas



Sueldo mensual promedio, US\$ PPP 2009



Calidad de las escuelas de negocios, 7 muy bueno y 1 nada de bueno



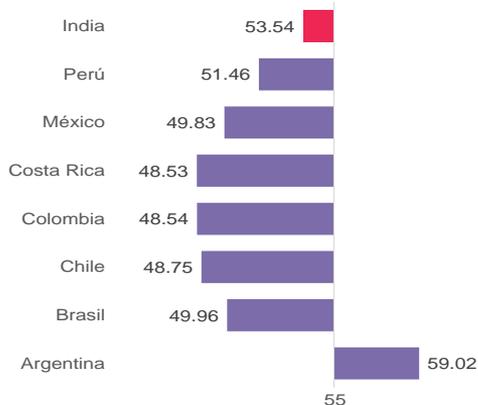
Desafíos en la región Talento



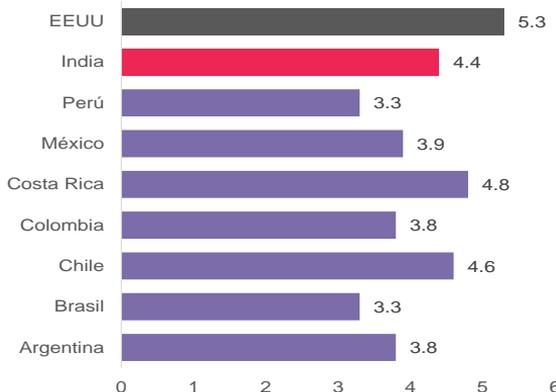
Encontrar el talento necesario sigue siendo un desafío en la región.



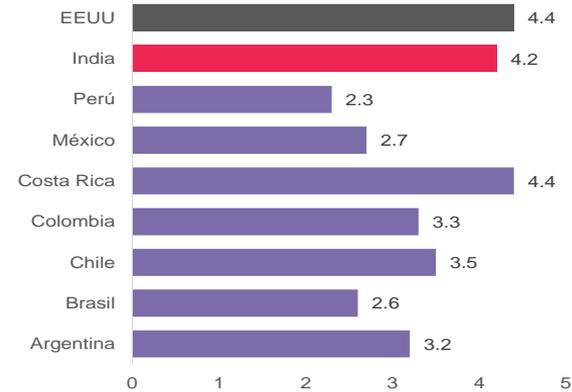
Nivel de inglés,
>55 alto y <55 bajo



Disponibilidad de ingenieros y científicos,
7 alta disponibilidad y 1 no hay disponibilidad



Calidad de la educación en matemáticas
y ciencias,
7 muy bueno y 1 nada de bueno



Fuentes: [Índice del nivel de inglés EF 2014](#), [World Economic Forum](#)

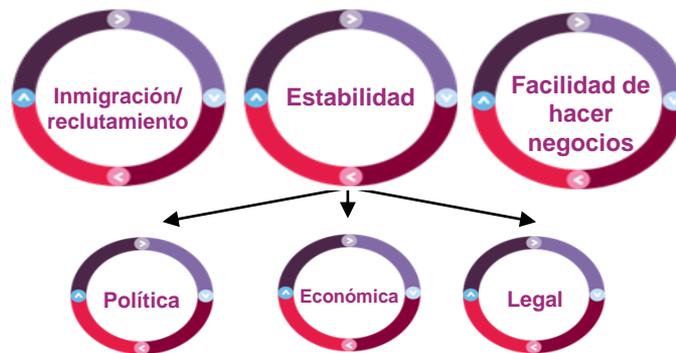
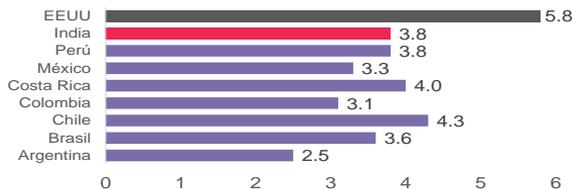


Desafíos en la región

Iniciativas gubernamentales

Las iniciativas gubernamentales tienen que ir de la mano acompañando los negocios.

Capacidad para atraer talento de fuera del país, 7 atrae el mejor talento del mundo y 1 no atrae ningún talento del mundo



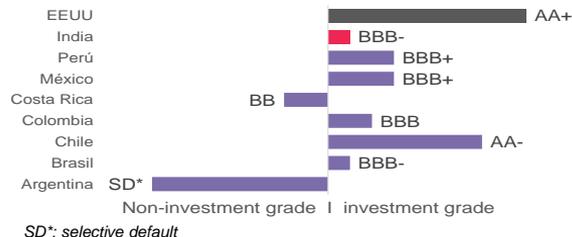
Tiempo en empezar un negocio, días al 2013



Transparencia en las políticas públicas, 7 muy alta y 1 muy baja



Clasificación de riesgo de crédito (rating)



Protección al inversionista, 10 muy alta y 0 muy baja



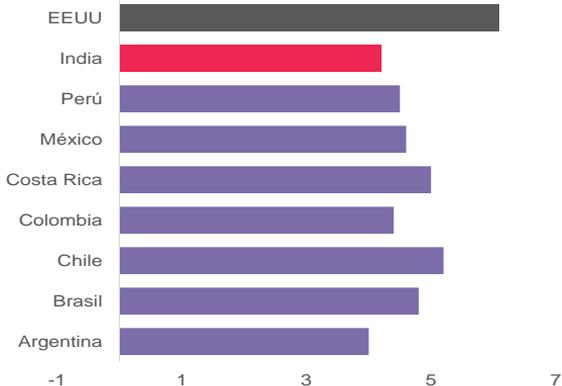
Desafíos en la región Infraestructura



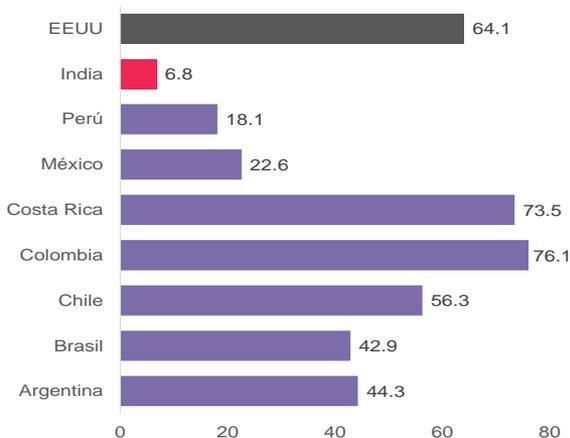
Una infraestructura para los negocios y servicios es primordial



Absorción de tecnología a nivel de empresa, 7 extensivamente adoptada y 1 nada de adopción



Ancho de banda de Internet (kb/s), al 2013



Calidad de la infraestructura (e.g., transporte, telefonía y energía), 7 extensiva y eficiente y 1 extremadamente subdesarrollada



Fuente: [World Economic Forum](http://WorldEconomicForum.com)



Apuntes finales

Desarrollo de un ecosistema



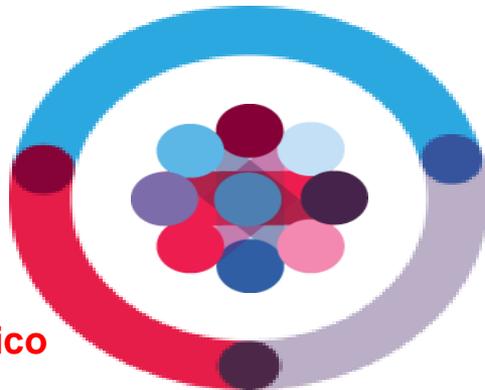
Tal como las Islas Galápagos, es necesario que América Latina genere perspectivas a través de todo el ciclo de vida de la industria de servicios, para crear un ecosistema que satisfaga de manera correcta la relación entre demanda y oferta.

En las Islas Galápagos:

- Los ingredientes son los correctos
- La demanda está
- Y la oferta adecuada está también

Riesgo país

Ambiente
macroeconómico



Talento





Gracias por su atención!