



# Caso Noventiq: Cuando el Proceso de Soporte Amenaza la Estrategia Global

## Compañía

Noventiq International  
Región LATAM (Perú, Chile,  
Argentina, Colombia, Brasil)

## Sector

Tecnología 828  
Soluciones Cloud y  
Ciberseguridad

## El Desafío

Fuga oculta de valor en la  
provisión y facturación de  
servicios Cloud (FSC).

## El Framework

Diagnóstico Estratégico  
(Porter) + Optimización de  
Procesos (DMAIC).

# Resumen Ejecutivo: De la Fuga de Margen Por Inconsistencia de la FSC



## Contexto Estratégico

Competencia por diferenciación en clientes corporativos (NSE A/8), ofreciendo bienes digitales y consultoría de alto valor.



## El Problema Crítico

Distorsión de márgenes por inconsistencia de FSC, afectación de la marca y riesgo de pérdida de clientes.



## Causa Raíz Sistémica

75% del problema deriva de tres factores:

1. Falta de estandarización regional

2. Nula integración ERP

3. Brechas técnicas del equipo



## Solución Ejecutiva

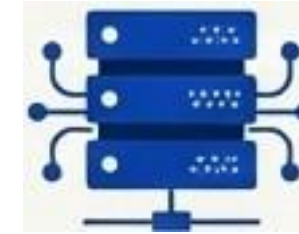
Plan de 4 meses basado en Personas, Procesos y Tecnología para lograr una conciliación 100% automatizada.

# Alineación Estratégica: La Diferenciación Exige Exactitud y Precisión

## Ventaja Competitiva

Alcance del Mercado

Diferenciación



### Servicios de Distribución de Soluciones Digitales

Licencias Microsoft  
CSP, AWS,  
Ciberseguridad.



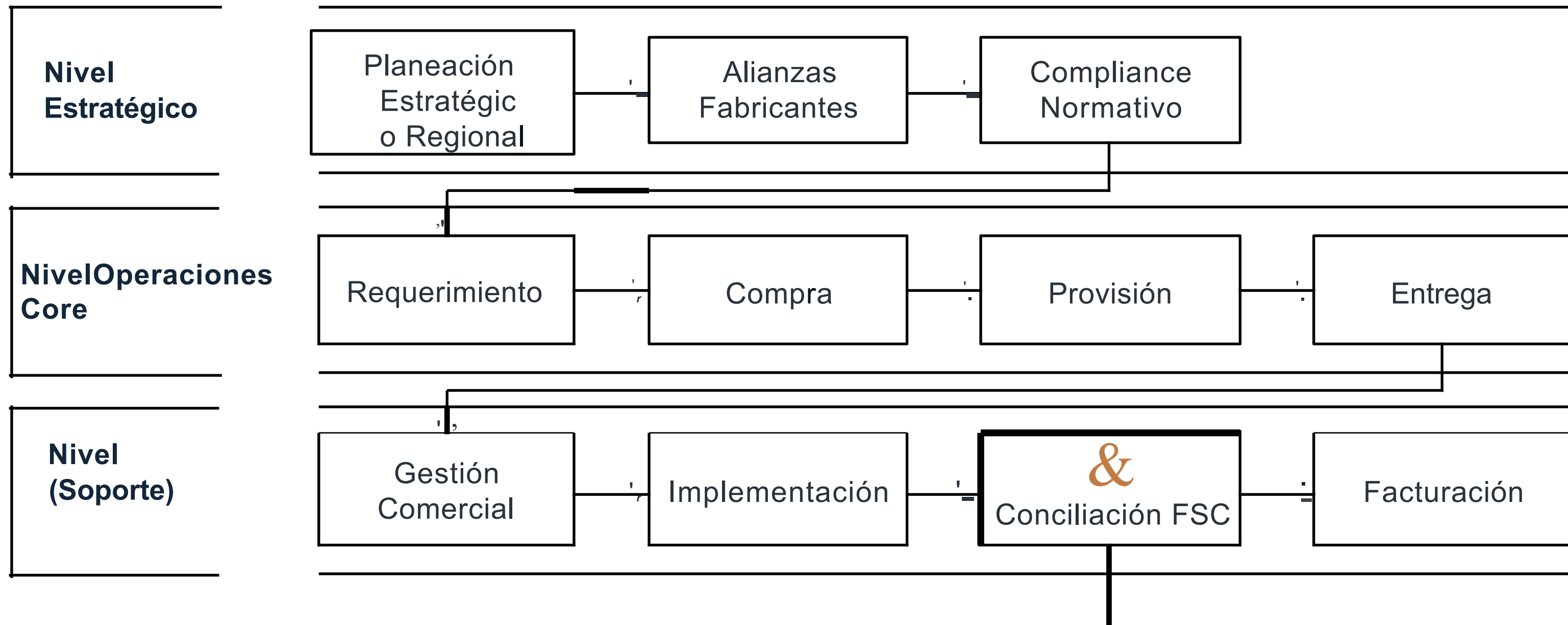
### Servicios Especializados

Migración Cloud,  
soporte multinivel,  
consultoría TI.

**Mercado Objetivo:** Personas jurídicas corporativas (NSE A y B) con alta exigencia tecnológica.

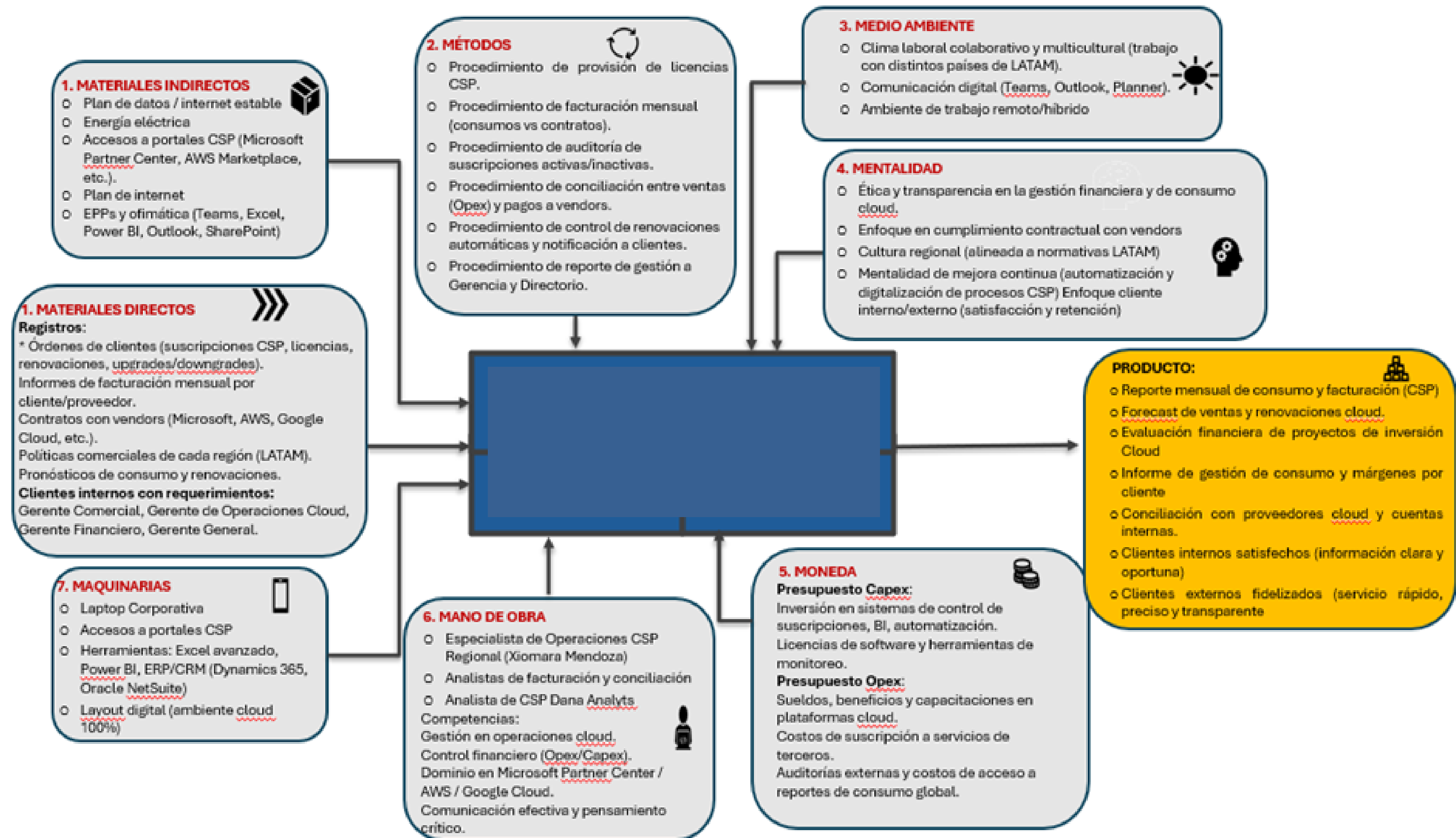
**Insight Operativo:** Clientes corporativos exigen facturación perfecta; errores en el back-stage destruyen la promesa de la marca premium.

# Anatomía del Proceso FSC: Identificando la Fuga de Valor en el Mapa de Procesos



El Proceso de Soporte con Problema: La comparación manual entre lo que cobra el proveedor Cloud vs. lo registrado en el **CRM interno** frena el ciclo completo.

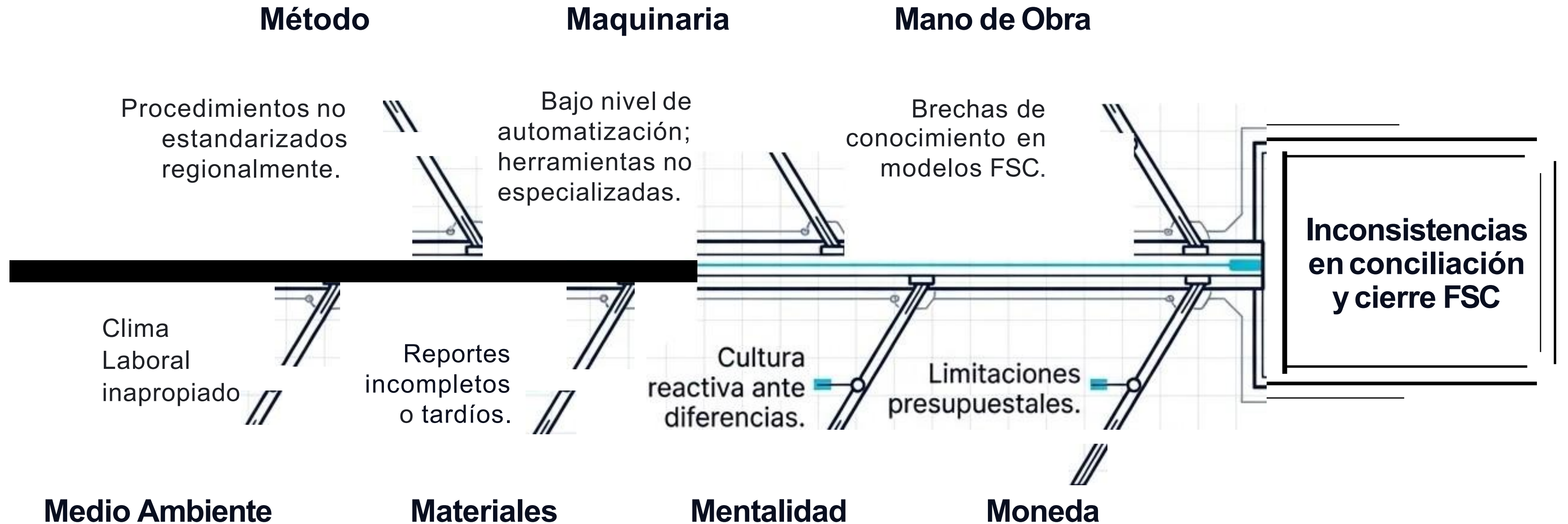
# El Proceso Productivo de FSC



# Mediciones - Matriz 7Ms (Factores Críticos)

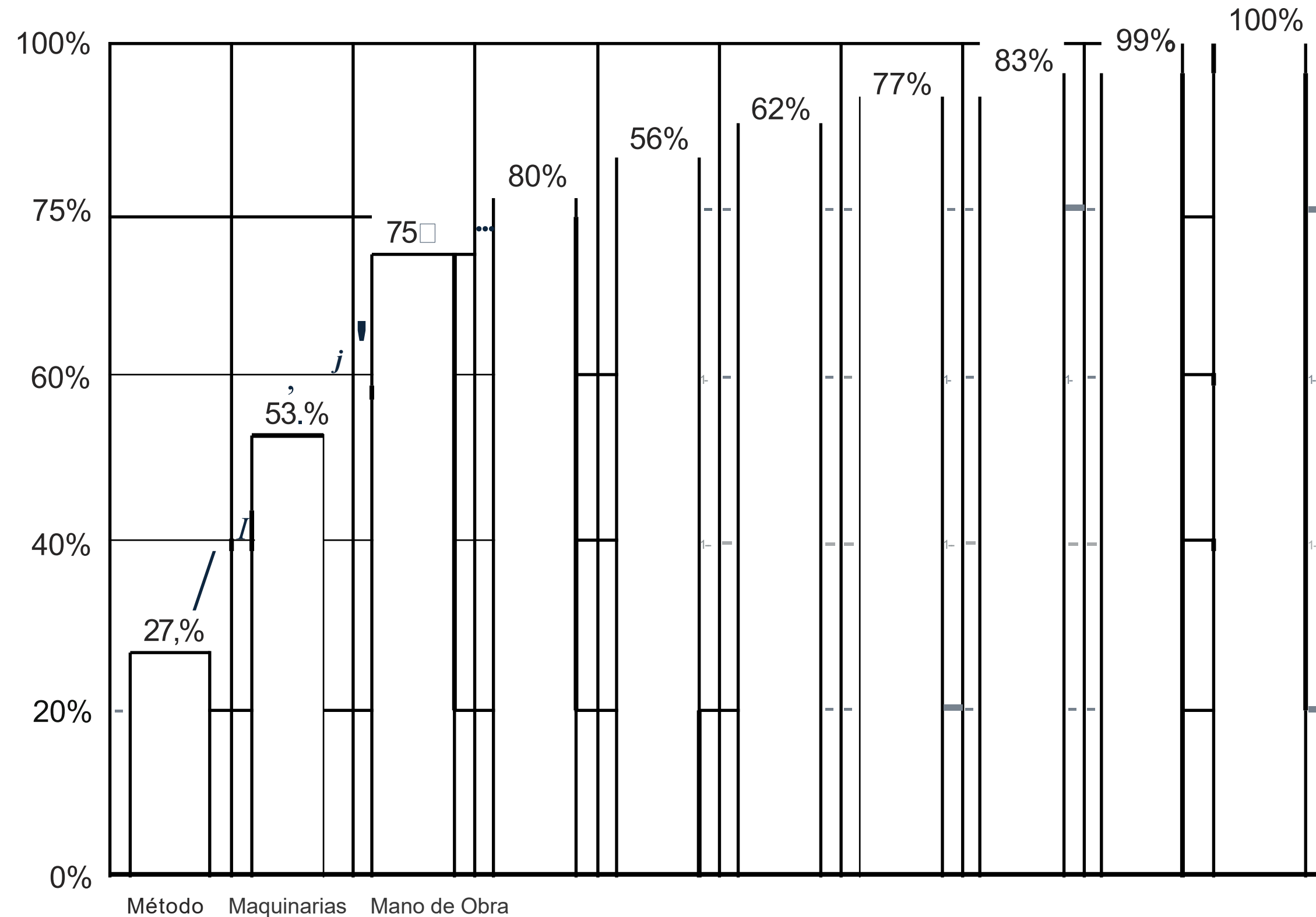
| Dimensión (M)       | Métrica Evaluada   | Meta vs. Real                       | Brecha / Causa Raíz   |
|---------------------|--|-------------------------------------|---|
| <b>Mano de Obra</b> | Disponibilidad de analistas & Competencia técnica CSP      | Meta: 95% _____ Real: 80%           | <b>Brecha 15%:</b> Capacidad insuficiente y vacíos de conocimiento.                         |
|                     |  | Meta: 100% _____ Real: 85%          |   |
| <b>Método</b>       | Procedimientos documentados & Aplicación del procedimiento | Meta: 100% _____ Real: 75%<br>  < - | <b>Brecha 25% y 15%:</b> Severa falta de estandarización y ejecución no homogénea regional. |
|                     |  | Meta: 95% _____ Real: 80%           |   |
| <b>Maquinaria</b>   | Disponibilidad de herramientas & Adecuación tecnológica    | Meta: 100% _____ Real: 90%          | <b>Brecha 10%:</b> Uso de herramientas no especializadas y limitada automatización.         |
|                     |  | Meta: 100% _____ Real: 90%          |   |

# Diagrama de Ishikawa: Vista Sistémica del Problema



**Visualización Sistémica:** Las desviaciones no operan en el vacío; se refuerzan mutuamente generando un ciclo continuo de errores, retrabajos y retrasos financieros.

# Foco Ejecutivo: Tres Ejes Concentran el 75% del Riesgo



## 1. Método: Falta de Estandarización (27%)

Cada país en LATAM opera con reglas propias.

## 2. Baja Automatización (26%)

Sistemas Cloud completamente aislados del ERP financiero.

## 3. Mano de Obra (22%)

Personal operativo sin entrenamiento en modelos CSP.

**Decisión Ejecutiva:** Redireccionar todo el CAPEX y OPEX de mejora exclusivamente a estos tres pilares estructurales.

# Plan de Transformación a 4 Meses



Mecanismos de Control: Transición progresiva hacia conciliaciones cero errores mediante auditorías de checklists automáticos.

# Insights Ejecutivos: Lecciones de Escalabilidad



## Diferenciación Sistémica

Una propuesta de valor premium colapsa si el proceso de soporte no opera con el mismo estándar de precisión que el producto core.



## Datos Claros = Márgenes Protegidos

Las conciliaciones financieras no son trámites contables; son los guardianes absolutos de la rentabilidad real de la compañía.



## El Mito del Error Humano

Los fallos crónicos rara vez son de actitud; son síntomas de un diseño organizacional defectuoso (Falta de Método+ Herramientas).



## La Secuencia Inmutable del Cambio

Primero Estandarizar, Segundo Entrenar, Tercero Automatizar. Automatizar el caos solo magnifica el error.

# Foro de Alta Gerencia: Perspectivas Estratégicas

## **Decisión de Capital**

¿Cómo justificar el CAPEX inmediato de integración tecnológica frente a la opción aparentemente más barata de sumar analistas (OPEX)?

## **Tensión Multinacional**

En una región diversa como LATAM, ¿hasta qué punto debemos forzar un proceso estándar regional frente a la necesidad de adaptación legal local?

## **Riesgos de Automatización**

¿Qué nuevos riesgos de Compliance asumimos al delegar el 100% de la conciliación financiera a un sistema automatizado API?

## **Impacto Cultural**

¿Cómo impacta el retraining crónico y la frustración operativa en la fuga de talento altamente especializado a largo plazo?