

[ theparadigma commitment ]

*making strategy happen fast*



# Presentación Comercial

## The Paradigma Commitment (TPC)

Septiembre, 2008

# The Paradigma Commitment

- › **The Paradigma Commitment** nació como organización en Febrero de 2000, con la misión de “Desafiar los paradigmas existentes en las organizaciones para producir evolución, innovación, desarrollo y mejores resultados en los negocios”.
- › Nuestro enfoque busca integrar los diferentes espacios de trabajo de las organizaciones hacia los objetivos del negocio. Para esto, disponemos de un entendimiento común, que ve a las organizaciones como redes de compromisos, enfatizando la importancia de la coordinación humana y su impacto en la efectividad de las empresas.
- › Somos una compañía comprometida a producir nuevas realidades para nuestros clientes en términos de traer mejores prácticas de negocios, producir diferenciación en el mercado y generar valor.
- › Nuestro capital humano, complementado con un sólido prestigio y una cultura sustentada en el trabajo en equipo, la calidad y la integridad, hace de **The Paradigma Commitment** una firma única.

# Nuestra Promesa

Generamos valor a nuestros Clientes, observando sus procesos desde una perspectiva diferente y transformando esa visión en acción

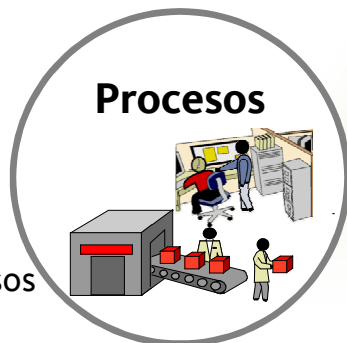
## Coordinación



- › Roles y responsabilidades
- › Prácticas de trabajo
- › Relaciones colaborativas
- › Actitudes y estados de ánimo
- › Coordinación

## Procesos de Satisfacción de Clientes

### Procesos



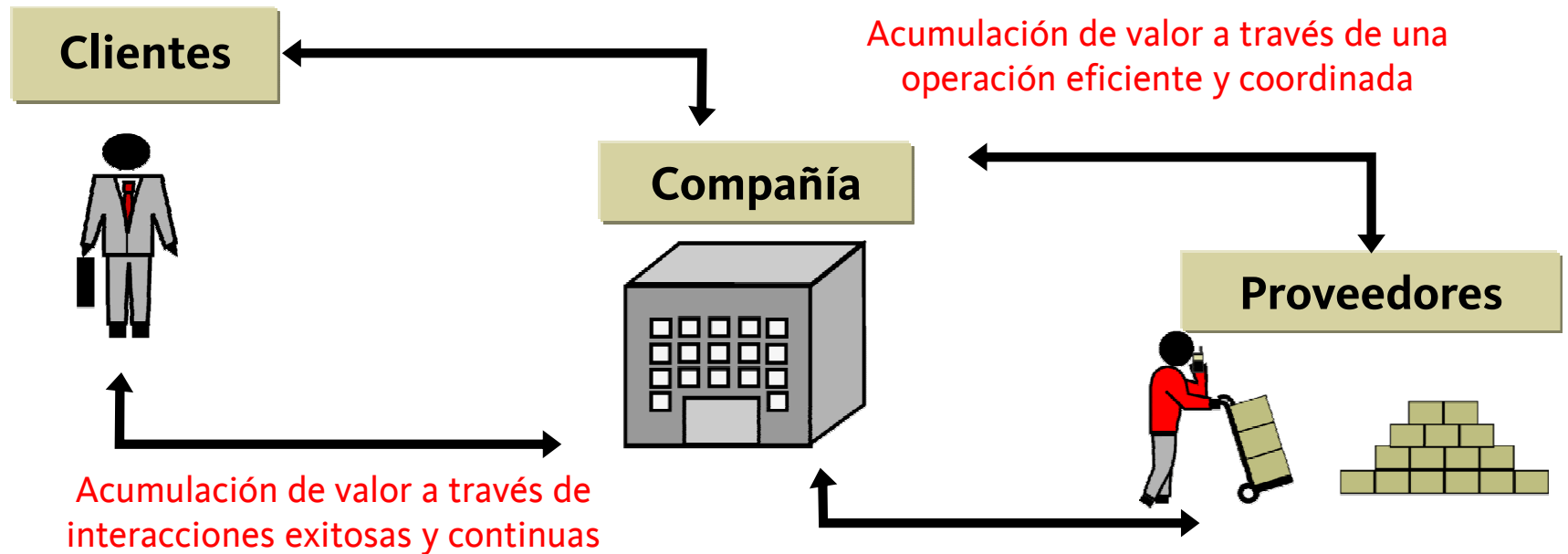
- › Análisis de procesos actuales (*Gap analysis*)
- › *Benchmarking*
- › Diseño y rediseño de procesos
- › Generación de Indicadores

### Herramientas



- › Tecnología que soporta los procesos

## Nuestra Visión de los Negocios (1/2)



- › Todo negocio se sustenta en 3 relaciones centrales: Relación con Clientes, Relaciones Internas y Relación con Proveedores
- › Los resultados del negocio dependen de la calidad y efectividad de la coordinación entre ellos
- › La coordinación inefectiva destruye la confianza en los compromisos, afecta las relaciones centrales de una compañía y genera cuantiosos desperdicios operacionales

# Nuestra Visión de los Negocios (2/2)

› Identificamos tres tipos de Procesos que operan simultáneamente y requieren un enfoque específico:

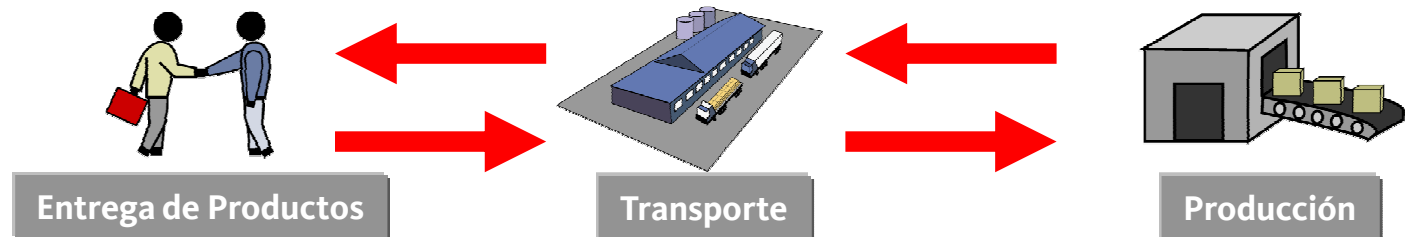
## Redes de compromisos que sustentan la satisfacción de Clientes

### Procesos de Coordinación



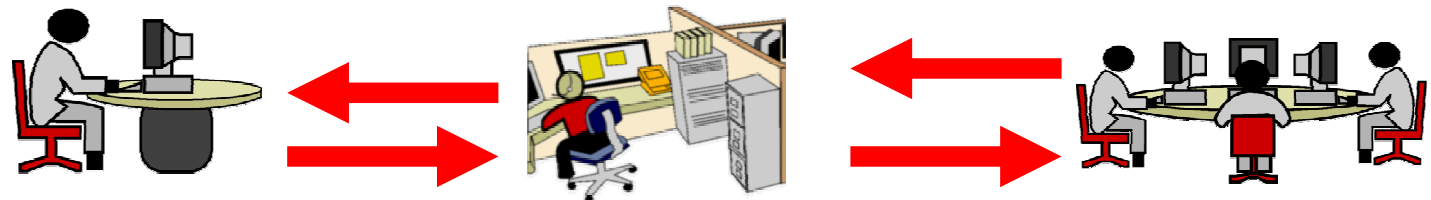
## Flujo de elementos físicos involucrados en las operaciones

### Procesos Materiales



## Flujos de datos que dan cuenta de las operaciones y el negocio

### Procesos de Información



## Nuestra Oferta (1/2)

Identificamos los paradigmas centrales e intervenimos en ellos, eliminando, cambiando o introduciendo nuevos paradigmas que permitan a la compañía impulsar sus resultados

### Liderazgo Estratégico



- Liderazgo Ejecutivo
- Desarrollo Ejecutivo
- Liderazgo Operacional
- Desarrollo y Movilización de Equipos Ejecutivos
- Generación de capacidades internas de Mejora Continua

### Movilización de Estrategias De Negocio



- Alineamiento y Ejecución de Estrategia Operacional
- Movilización de Proyectos Críticos para el Negocio
- Transformación de Modelos de Negocio – *Business On Demand*
- Preparación y Evolución Cultural de las Organizaciones
- Diseño de Programas y Estrategias de Coordinación Competitivas

### Procesos de Negocio



- Análisis de Procesos Actuales (*Gap Analysis*)
- Diseño y Rediseño de Procesos
- Benchmarking de Procesos y Prácticas de Negocio
- Procesos de Innovación y Desarrollo de Nuevas Capacidades Competitivas

## Nuestra Oferta (2/2)

### Movilización de Estrategias Comerciales



- Procesos y Prácticas Comerciales
- Movilización para el Desarrollo de Mercados
- *Benchmarking* de Prácticas Comerciales
- Prácticas de Retención de Clientes
- Procesos de Crédito y Cobranza

### Relación con Clientes



- Procesos de Satisfacción de Clientes (CRM)
- Diseño y Rediseño de Centros de Servicio
- Cultura de Satisfacción de Clientes

### Cadena de Demanda y Suministro



- Diagnóstico para identificación de oportunidades
- Diseño y Rediseño de la Cadena de Suministro
- Movilización e integración de componentes de la cadena

# Nuestra Esencia – Lo que dicen nuestros clientes



## › Efectivos. Contundentes

- Coordinan las acciones, las conversaciones, la coordinación entre partes, de una manera única que resulta en un rediseño de procesos muy efectivos



## › Comprometidos

- Ayudan a implementar la estrategia del negocio de manera efectiva en base a su método de reinterpretar lo que hacemos. Compromiso constante hacia la acción



## › Consistentes

- *Coaching* uno a uno, hacen sentir que realmente están contigo. Se basan mucho en la confianza que uno desarrolla con ellos



## › Arriesgados

- Una clara determinación y enfoque del “desde al hacia”. Analíticos, observan comportamientos de todo tipo y dan percepciones de solución a problemas que no imaginabas



## › Rápidos

- Compromiso con hacer que las cosas ocurran rápido



## › Visionarios

- Con una metodología que ayuda a ver el mundo de manera diferente. Identifican nuevas maneras de hacer las cosas, clarifican de dónde hacia dónde ir. Uso de tecnología de información propias que ayudan a comunicarte con ellos y contigo mismo

# Nuestros Clientes



# Nuestra Experiencia (1/7)

**CLIENTE: CEMEX**



**PROYECTO: Desarrollo de Modelo de Integración de Iniciativas de Evolución del Modelo CEMEX Way**

- Fortalecimiento de competencias para escuchar y atender requerimientos de las operaciones, para evolucionar sus procesos de negocio críticos
- Incremento de su capacidad y enfoque para diseñar y realizar proyectos de valor en conjunto con las operaciones productivas

**CLIENTE: CEMEX**



**PROYECTO: Estandarización y Evolución del Modelo de Gestión Llamado CEMEX Way**

- Rediseño y movilización de su organización, procesos y roles para continuar enriqueciendo el modelo de gestión CEMEX Way
- Diseño y desarrollo de nuevas prácticas y competencias en procesos comerciales y logística
- Implementación de iniciativas piloto en CEMEX

**CLIENTE: CEMEX Venezuela**



**PROYECTO: Diagnóstico Cadena de Suministro**

- Análisis de los procesos actuales de la cadena de suministro
- Identificación de las oportunidades estratégicas, financieras, operacionales y tácticas de producir un cambio en procesos y prácticas de trabajo

**CLIENTE: CEMEX Venezuela**



**PROYECTO: Cadena de Suministro**

- Diseño de procesos Centrales de Cadena de Suministro
- Implementación de procesos de colaboración entre Comercial, Producción y Logística
- Diseño e implementación de indicadores del proceso y cálculo del costo de la cadena de suministro
- Cambio de foco desde actividades hacia promesas de entrega

**CLIENTE: CEMEX Alemania y CEMEX UK**



**PROYECTO: Diagnóstico Proceso Demand Forecast**

- Análisis del proceso Demand Planning en Alemania y Reino Unido
- Identificación de oportunidades de negocio
- Consideraciones para estandarizar un proceso en toda la región Europa

**CLIENTE: CEMEX México**



**PROYECTO: Due Dilligence cartera Cemex México**

- Levantamiento de procesos
- Identificación y evaluación de oportunidades en la administración del capital de trabajo

## Nuestra Experiencia (2/7)

**CLIENTE: CEMEX**

**PROYECTO: Diagnóstico Procesos de Operación  
Centro de Servicio Colombia y Puerto Rico**



- Análisis de los procesos de *front end*
- Identificación de oportunidades
- Diseño proceso de homologación para centralización de centros de servicio

**CLIENTE: CEMEX**

**PROYECTO: Centro de Servicio Regional Sudamérica & Caribe**



- Diseño de un modelo estratégico y de operación
- Centralización de la operación de 7 países en uno: Una Estrategia Regional con Enfoque Local
- Disminución del nivel de abandono de 13% a 1% y del tiempo promedio de llamada por operación
- Diseño e implementación de los procesos de *front end*
- Consolidación de cultura de satisfacción de Clientes

**CLIENTE: CEMEX México**

**PROYECTO: Diagnóstico Proceso Atención Clientes**



- Análisis del proceso
- Identificación de insuficiencias en las prácticas de administración de la operación comercial de México
- Diseño y desarrollo de nuevas prácticas y competencias en procesos comerciales

**CLIENTE: CEMEX (Global Service Center)**

**PROYECTO: Desarrollando una Cultura de Satisfacción de Clientes**



- Diseño y movilización de procesos clave de negocio
- Definición de estructura de roles, responsabilidades, prácticas de trabajo en el equipo responsable de la atención de clientes
- Implementación de una cultura de satisfacción de clientes

**CLIENTE: CEMEX (IT&BPE)**

**PROYECTO: Desarrollo de Capacidades para generar Valor a las Operaciones**



- Construcción de procesos de trabajo para el área de consultoría interna
- Implementación de procesos de colaboración entre áreas que participan en servicio a clientes

**CLIENTE: CEMEX**

**PROYECTO: Desarrollo de Capacidades Ejecutivas**



- Enriquecimiento de las capacidades de liderazgo ejecutivas que requiere un área de Procesos y Tecnología de Información para realizar su contribución en las áreas operacionales de una compañía a escala global
- Incremento de su capacidad y enfoque para diseñar y realizar proyectos de valor en conjunto con las operaciones productivas

# Nuestra Experiencia (3/7)

**CLIENTE: TRANSENERGY (CEMEX ENERGIA)**



**PROYECTO: Diagnóstico Modelo de Atención de Clientes**

- Análisis de los procesos de Atención de Clientes
- Identificación de áreas de oportunidad
- Identificación de prácticas de trabajo

**CLIENTE: TRANSENERGY (CEMEX ENERGIA)**



**PROYECTO: Desarrollo de Procesos de Coordinación en Vicepresidencia de Energía**

- Análisis de los procesos y prácticas de trabajo del equipo directivo
- Identificación de áreas de oportunidad para fortalecer la capacidad de coordinación interna, clientes y proveedores

**CLIENTE: CEMEX**



**PROYECTO: Proyecto Mejora Continua**

- Análisis y diseño de un proyecto para incrementar la efectividad de proyectos de mejora continua, que incluyen las inversiones principales de las operaciones de una región de CEMEX

**CLIENTE: CEMEX**



**PROYECTO: Proyecto Clientes Institucionales**

- Diseño proyecto piloto para fortalecer la colaboración con clientes institucionales y ganar eficiencias operativas y financieras a través de la mejora en los procesos administrativos mutuos

## Nuestra Experiencia (4/7)

**CLIENTE: NEORIS**



**PROYECTO: Incrementando el Nivel de Satisfacción de Clientes CEMEX y Movilizando un Nuevo Rol CRM**

- Fortalecimiento de sus competencias para escuchar y atender los requerimientos de su cliente CEMEX
- Construcción de capacidades comerciales
- Diseño de prácticas de trabajo basadas en compromisos

**CLIENTE: NEORIS**



**PROYECTO: Fortalecimiento de Liderazgo y la Coordinación con Clientes**

- Desarrollo de liderazgo ejecutivo para fortalecer la capacidad de satisfacer clientes
- Diseño de prácticas de trabajo basadas en compromisos
- Diseño de la estrategia de movilización de nuevas prácticas y estándares

**CLIENTE: Grupo Materias Primas**



**PROYECTO: Diagnóstico Proceso Crédito y Cobranza**

- Análisis de procesos de Crédito y Cobranza
- Determinación de quiebras y prácticas faltantes
- Diseño de indicadores de cartera
- Generación de confianza, apropiación y colaboración entre áreas responsables

**CLIENTE: Grupo Materias Primas**



**PROYECTO: Desarrollo de Competencias Básicas de Diseño de Procesos**

- Fortalecimiento de sus competencias para escuchar y atender los requerimientos de las operaciones productivas
- Incremento de su capacidad y enfoque para diseñar y realizar proyectos de valor en conjunto con las operaciones productivas

**CLIENTE: Grupo IMSA (IMSA Comercial)**



**PROYECTO: Desarrollo de Capacidades a la Fuerza Comercial**

- Fortalecimiento de relaciones con clientes
- Construcción de capacidades comerciales
- Desarrollo de nuevas oportunidades de negocio

**CLIENTE: Grupo Industrial Saltillo**



**PROYECTO: Centro de Servicio IT GIS**

- Transformación de una Mesa de Ayuda en un Centro de Servicio
- Establecimiento de niveles de servicio (promesas)
- Aumento de resolución en primera llamada de 5% a 80%
- Reconocimiento de Informática como un área de servicio y apoyo a las operación

# Nuestra Experiencia (5/7)

**CLIENTE: CHIQUITA**

**PROYECTO: Desarrollo de Capacidades Competitivas en la VP Logística Tropical**



- Fortalecimiento de relaciones con clientes internos
- Diseño de prácticas de trabajo basadas en compromisos
- Diseño de la estrategia de movilización de nuevas prácticas y estándares

**CLIENTE: CHIQUITA**

**PROYECTO: Fortalecimiento de los Procesos Operativos de la VP Logística y Entrenamiento en Diseño de Procesos**



- Fortalecimiento de sus competencias para escuchar y atender los requerimientos de las operaciones productivas para evolucionar sus procesos de negocio críticos
- Incremento de su capacidad y enfoque para diseñar procesos en conjunto con otras áreas de la compañía

**CLIENTE: Kelloggs**

**PROYECTO: Evaluación y Benchmarking de Procesos de Negocio para Vender Multicategorías**



- Análisis de procesos Área Comercial
- Construcción de capacidades comerciales
- *Benchmarking* con otras compañías similares

**CLIENTE: PepsiCo, Inc.**

**PROYECTO: Logística *Building Together***



- Fortalecimiento de sus competencias para escuchar y atender los requerimientos de las operaciones comerciales
- Generación de confianza, apropiación y colaboración entre áreas responsables

**CLIENTE: Grupo Salinas**

**PROYECTO: Diseño de Centro de Talento Clave**



- Integración de todas las conversaciones relevantes para hacer del Centro de Talento Clave de Grupo Salinas, una capacidad competitiva para desarrollar, estimular y retener a los empleados que mayor contribución representan para las diferentes compañías del grupo

**CLIENTE: SCAN**

**PROYECTO: Estableciendo las Bases de una Cultura de Servicio**



- Generación de confianza, apropiación y colaboración entre áreas responsables por la atención de clientes
- Diseño e implementación de procesos de negocio diferenciados para los distintos segmentos de negocio
- Incremento en la rentabilidad mediante la disminución de desperdicios (retrabajos, descoordinación, errores)

## Nuestra Experiencia (6/7)

**CLIENTE: Banco de Crédito e Inversiones**



**PROYECTO: Desarrollo de Estándares en RRHH**

- Análisis de los procesos de RRHH
- Identificación de áreas de oportunidad
- Diseño e implementación de los indicadores del proceso

**CLIENTE: STIVA Construcción**



**PROYECTO: Diagnóstico Oportunidades de Crecimiento de Mercado**

- Análisis de procesos
- Análisis de mercado
- Identificación áreas de oportunidad estratégicas

**CLIENTE: Danilo Black**



**PROYECTO: Desarrollo de una Red de Colaboración Efectiva**

- Diagnóstico de la red de colaboración actual y un *Roadmap* que permita visualizar la estrategia, procesos y prácticas a incorporar en un futuro, para lograr desarrollar un proceso efectivo de ejecución para esta red

**CLIENTE: Transportación Ferroviaria Mexicana**



**PROYECTO: Diagnóstico Procesos Ejecutivos**

- Diagnóstico de las capacidades ejecutivas para escuchar y atender los requerimientos de sus clientes
- Diseño de prácticas de trabajo basadas en compromisos
- Diseño de la estrategia de movilización de nuevas prácticas

**CLIENTE: Axtel**



**PROYECTO: Integración Equipos Direcciones Ejecutivas**

- Reconstrucción de confianza en los equipos ejecutivos, identificación de oportunidades de mejora y cambio de prácticas de trabajo
- Construcción de un *Dashboard* de Coordinación Estratégica y Operacional
- Diagnóstico de fortalezas y debilidades culturales, ejecutivas y de procesos de negocio de la compañía

**CLIENTE: Axtel**



**PROYECTO: Desarrollo Competencias Ejecutivas Directores**

- Diagnóstico individual y colectivo
- Acompañamiento y *coaching*
- Identificación de oportunidades y rediseño
- Creación de una Comunidad de Aprendizaje (habilitado en *SharePoint*)

# Nuestra Experiencia (7/7)

**CLIENTE: FEMSA**

**FEMSA**

**PROYECTO: Construyendo una Cultura de Servicio a Clientes en las Direcciones de Operación y Planeación del Centro de Servicios Compartidos de TI**

- Programa de desarrollo de competencias de coordinación efectiva y satisfacción de clientes
- Diseño e incorporación de nuevas prácticas de trabajo
- Diseño y movilización de una Comunidad de Aprendizaje e Innovación de prácticas (habilitado en *SharePoint*)

**CLIENTE: ITESM**



**PROYECTO: Rediseño del Proceso Administrativo de Servicios de Extensión**

- Entrevistas y diagnóstico preliminar
- Sesiones de entrenamiento y revisión del proceso
- Diseño y desarrollo piloto
- Construcción de una Comunidad de Diseño Colectiva (habilitado en *SharePoint*)



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