

Corporación Intel

Intel en Costa Rica

Sergio Hutt Rodríguez
Intel CR Innovation Manager



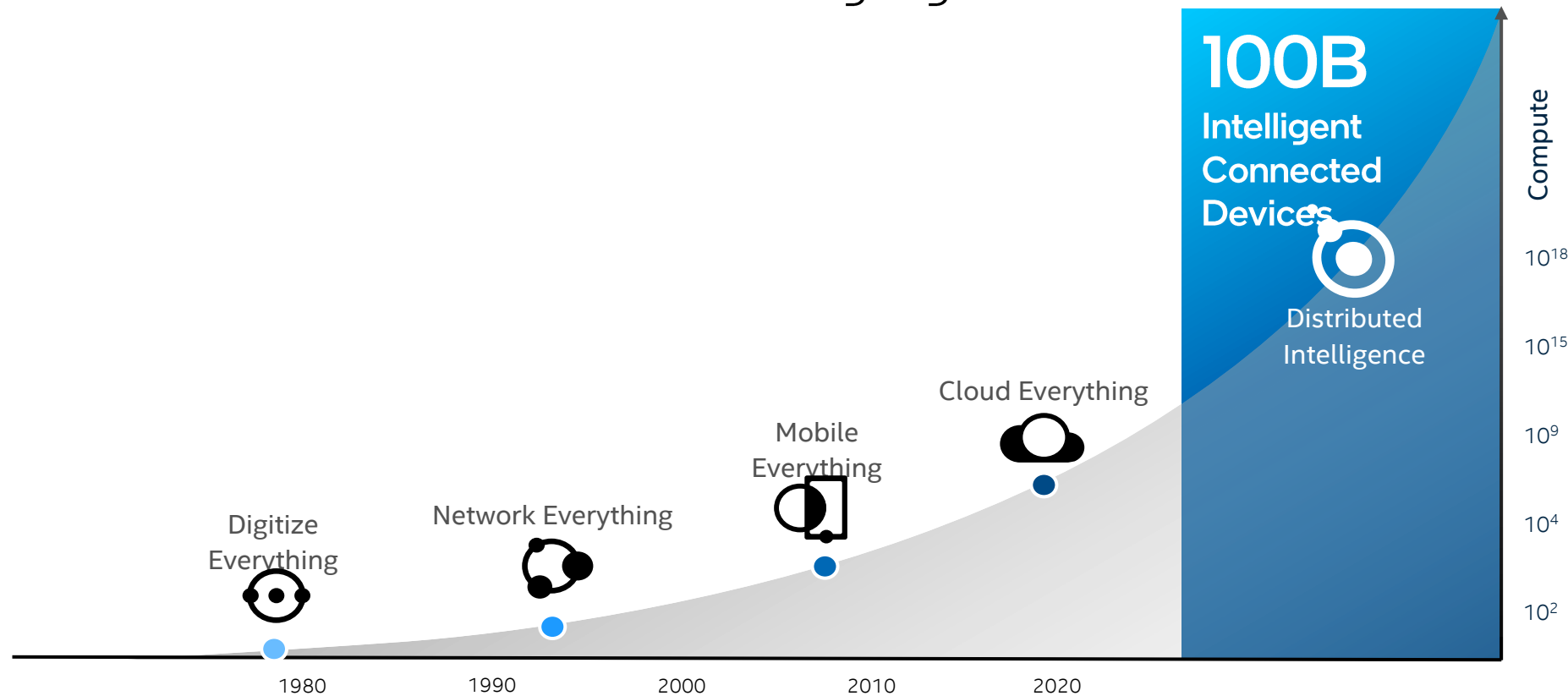


World-changing Technology

We create world-changing technology
that improves the life of every human on the planet

Tech has never been more important to humanity

Computing has become pervasive and the entire world is becoming digital



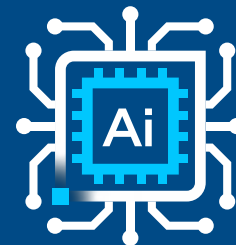
Powering Digital Disruption



Cloud



Connectivity



Artificial Intelligence



Intelligent Edge

Our Priorities

**Lead in every
category**

**Execute
flawlessly**

**Innovate
with boldness**

**Foster
vibrant culture**

We are positioning Intel for sustained growth and leadership in an increasingly digital world



 intel® COSTA RICA

Intel en Costa Rica: 24 años de excelencia

Servidores - PCs - Chipsets

HRSSC/FSSC/IT/OFS

LAES/EDC/CRDC

Servidores



**Ensamble y
Prueba**

1997 – 2014



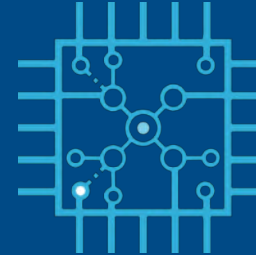
Ingeniería

2000-presente



CSG

2005-presente



**CRDC/R&D
Innovation
Center**

2014-presente



**Ensamble y
Prueba**

2020 - 2021

+2700 Costarricenses

+3800 empleos indirectos

Estrategia de Innovación Intel Costa Rica

Centro de Innovación



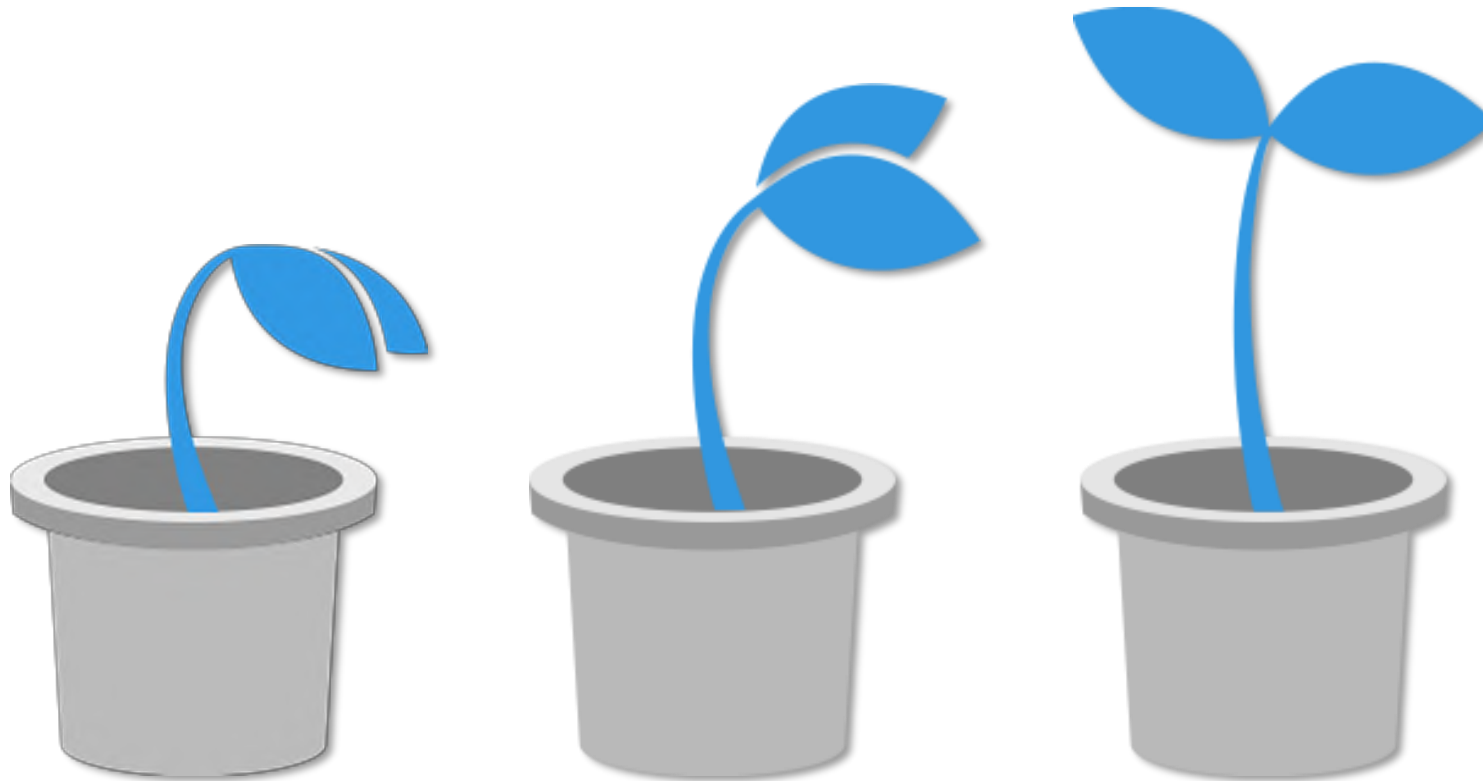
2014
Inicia Operaciones



2015/2016
Inicia colaboraciones
con el ecosistema



2017
Se crea un espacio
físico nuevo.



2018
Se cambia la estrategia y
se logran completar 3
proyectos.



2019
Se consolida la estrategia y
se completan 4 proyectos



2020
Se une el centro de
innovación al SIWG
potenciándolo

[2020 Innovation Magazine](#)

Vectores Estratégicos



Cultura

Incrementar y fortalecer nuestra cultura de innovación.

Proyectos

Elevar la innovación de Intel Costa Rica incrementando el valor de negocio y corporativo.

Ecosistema

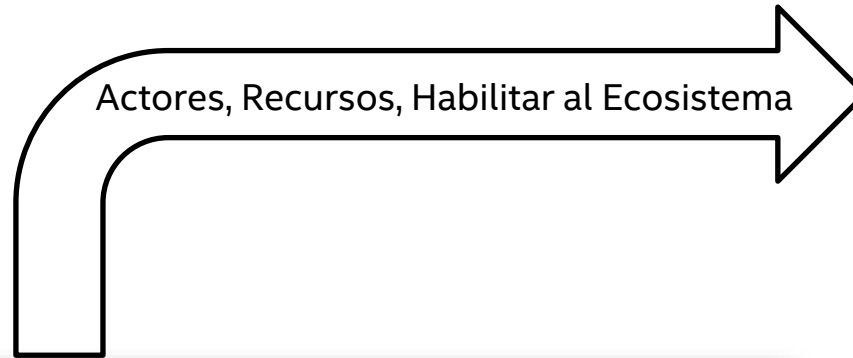
Colaborar con el ecosistema para crear encadenamientos de valor tanto para Intel como para el ecosistema.

Ambiente de Innovación en el Ecosistema

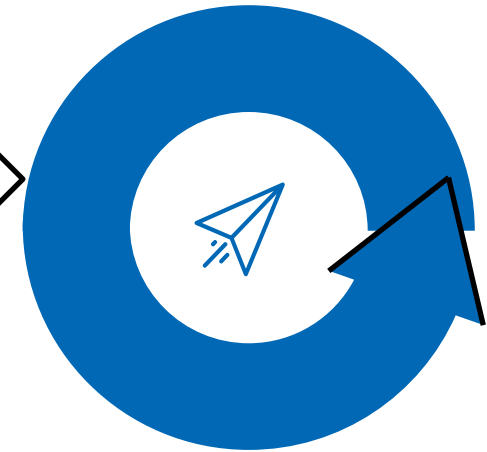


Ecosistema de Innovación

Mapa del Ecosistema



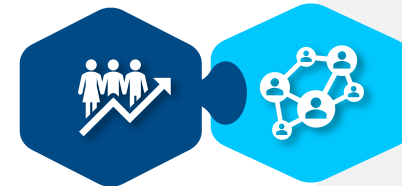
Exploración



Contacto Inicial y búsqueda de Oportunidades

Contacto Inicial

Ecosystem innovation - Intel CR.



Proyecto:		Fecha:	
Contactos:			
Patrocinadores:			
Descripción:			
Objetivos:			
Descripción de la colaboración solicitada:			

¿En cuál etapa se encuentra el proyecto?

☐ Ideas & Movilización ☐ Conceptualización & Promoción ☒ Experimentación & Desarrollo ☐ Prototipo ☐ Lanzamiento ☐ Seguimiento

Describe la participación del equipo de Intel (Recursos)

¿Cuál área será la principalmente impactada?

(Modelo de la quintuple hélice)

☒ Academia ☐ Industria ☐ Gobierno ☐ Sociedad ☐ Medio Ambiente

¿Cuánto tiempo se estima?

☒ 1-3 Meses ☐ 3-6 Meses ☐ 6-9 Meses ☐ 9-12 Meses ☐ 1 < Años

¿Alguna información adicional?

Describe la etapa en la que se encuentra:

Describe las ganancias y el retorno de inversión (ROI):

Al marcar la casilla manifiesto que acepto que la información brindada en este formulario puede ser utilizada por el Innovation Working Group de Intel Costa Rica para el desarrollo y mejora de nuestros productos. Entiendo que la información brindada será almacenada y eliminada tres años después de haber sido adquirida, en caso de que la persona quiera que su información sea eliminada antes de este periodo, puede escribir un correo electrónico a cr.innovation.center@intel.com solicitándolo.

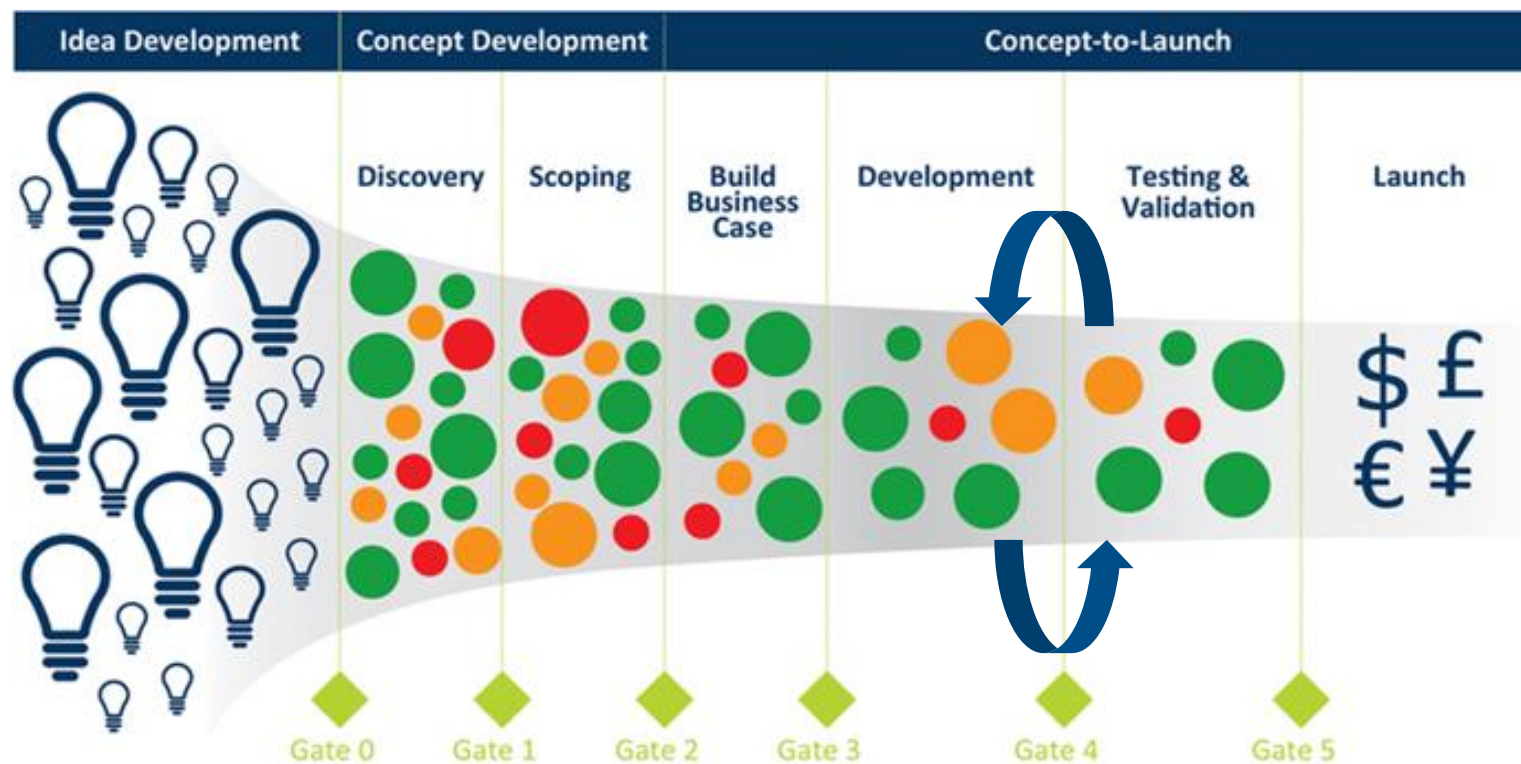
La colección de los datos anteriores se adhiere a la política de privacidad de Intel Costa Rica. Al marcar la siguiente casilla confirmo estar de acuerdo con los términos anteriormente descritos.

☒ Acepto ☐ No Acepto

Propuesta Marco de Trabajo



Proceso/Framework de Innovación



- Cada uno tiene sus métricas y criterios definidos para la gobernanza de la innovación.



Nébula, un lugar para unificar los esfuerzos de innovación.

- Es una pagina web que gobierna todos los esfuerzos de innovación y ayuda a comunicar ideas.
- Diseñada para encontrar colaboraciones.
- Nos permite acceso a coaches, recursos y reconocimiento.

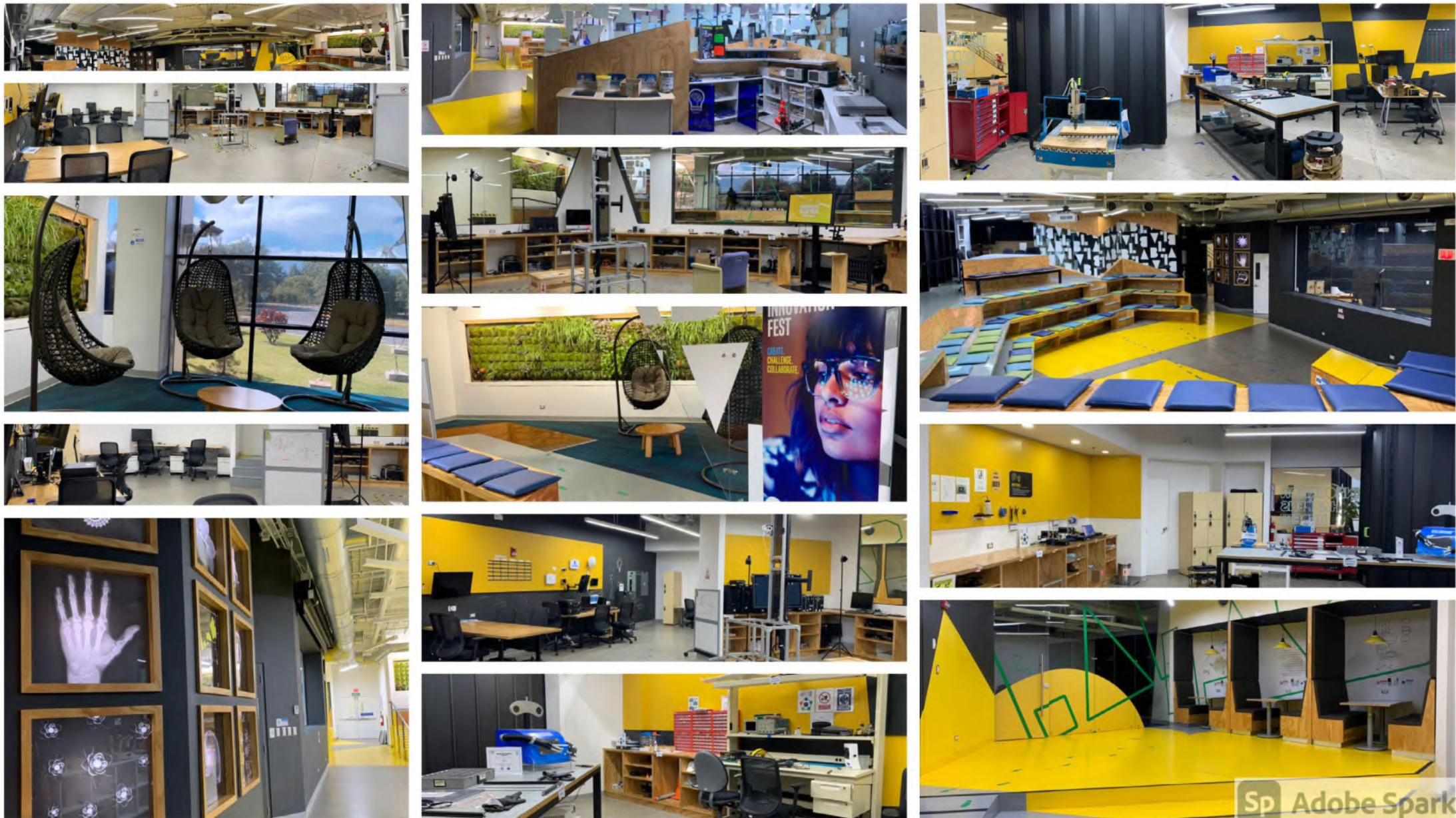
Groups with an outsider were twice as successful at solving a problem than groups consisting of only friends.



¿Como trabajamos?

- Los colaboradores postean sus ideas en Nebula.
- La idea es revisada por el SIWG (Site Innovation Working Group) y es clasificada en las siguientes escalas (Tiers) para definir los siguientes pasos a seguir.

TIER	Impacto de Negocio	Acción
1	Alto (Deseado > XXX)	El SIWG soportará la iniciativa.
2	Medio (Deseado > XXX)	El SIWG soportará la iniciativa.
3	Bajo (Deseado < XXX)	Se le asignará un Gestor de Innovación para madurar la idea.
0	NA	Se les proveerá retroalimentación para intentarlo de nuevo iterativamente.



QA



Compartiendo la excelencia – Cámara de Industrias

Transformación digital aplicada a la analítica operacional e inteligencia de negocios

Área del modelo de excelencia: Innovación y Tecnología

Julio 2021



intel[®]



Agenda

- **La necesidad de la transformación digital para el manejo de Inteligencia de Negocios**
 - Planteamiento del problema.
 - Proceso de investigación de la tecnología y la innovación.
- **Estrategia corporativa**
 - Alineamiento estratégico del proyecto.
- **Caso de estudio**
 - Medición, medidas reactivas y medidas proactivas.
- **Revisión del proyecto**
 - Mejores prácticas.
 - Ejemplo de la arquitectura de los sistemas.
- **Resultados y conclusiones**
 - Contribución del proyecto a la organización.
 - Mejores prácticas para la elaboración del proyecto.

La necesidad de la transformación digital para el manejo de Inteligencia de Negocios



Planteamiento del problema

Retos:

Múltiples fuentes de datos:

- Sistemas empresariales (bases de datos).
- Información de suplidores (correo).
- Información de organizaciones (correo).
- SharePoint (herramientas de calidad).

Trabajo manual 4788 horas anuales:

- Consolidar todas las fuentes de datos.
- Estandarizar la información.
- Realizar los cálculos.
- Compartir el Dashboard manualmente con los clientes.
- Problemas de privacidad de información.
- 25 Dashboard y reportes (50% de la información no añade valor agregado)



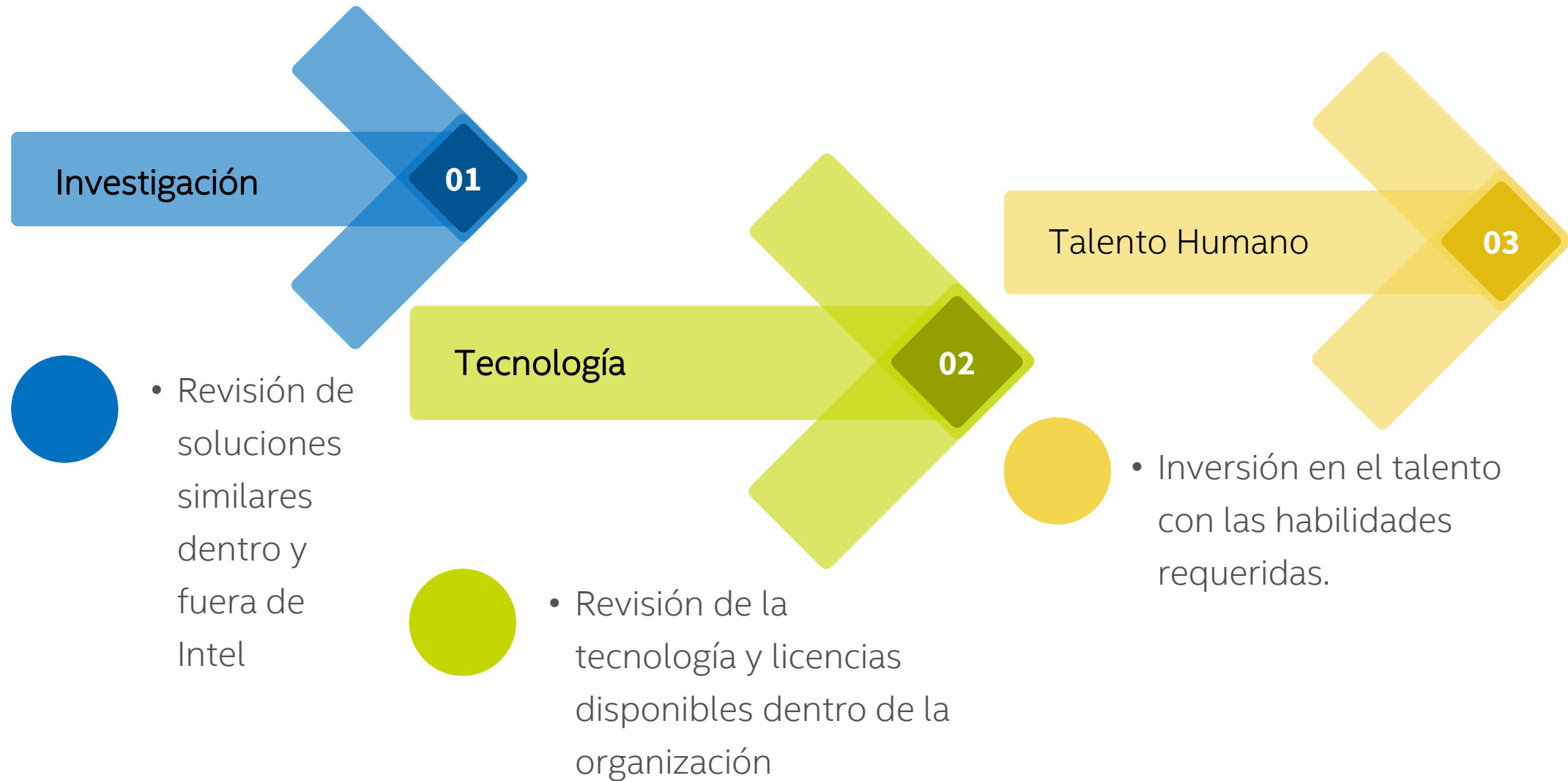
Feedback de los clientes:

- 1 mes de atraso en los indicadores.
- Difícil recalcular los indicadores si es necesario.
- No hay acceso a la información para análisis adicional.
- No hay más detalle (drilldown) de la información.
- Diferencias entre formatos de fechas y países (estandarización).

Realidad de los procesos:

- 4k+ procesos a nivel global y tareas.
- 15 métricas de desempeño.
- 300+ suplidores.

Proceso de investigación de la tecnología y la innovación



Estrategia corporativa



Estrategia de la organización

Misión: “Trabajamos juntos para brindar servicios de recursos humanos confiables, fomentar el éxito de Intel y enriquecer vidas, una persona y una familia a la vez...”

Visión: “Empoderar a nuestra gente para que sea el poder exponencial de Intel...”

Objetivos	Indicadores de desempeño	Meta s
Facilitar los servicios de recursos humanos	DFE (Defect free employee) – Empleados libres de defectos	≥98%
	1 biz day SLA – Acuerdo de nivel de servicio en un día	24 hrs
Cumplir con los metas de calidad y costos	DFE (Defect free employee) – Empleados libres de defectos	≥98%
	BPM Compliance – Documentación al día	100%
Innovar y mejorar continuamente	DFE, DFE VP, CSAT, 1 biz day SLA, BPM Compliance	≥98% ≥98% ≥92% 24hrs 100%
Ser un equipo	CSAT y Servicios brindados por los suplidores (SRC)	≥92% ≥85%

Caso de estudio para “Global Payroll”



Caso Payroll

- Cómo parte del análisis del programa de calidad en el 2017 se estableció que los servicios de “Global Payroll” era el factor contribuyente número 1 a los incidentes de calidad. Lo cual impactaba la métrica de calidad “DFE”.
- Solo en el 2017 “Global Payroll” ocasiono **103** incidentes de calidad considerados excursiones, siendo la organización que más impacto de forma negativa la calidad de HRGS.
- Target: menos de 50 excursiones por año.



¿Cómo el proyecto facilito a “Global Payroll” reducir la cantidad de defectos de calidad?

A través de los años se estableció un plan en 3 fases:

1. Establecimiento claro de métricas de desempeño – Medición (2018-2020):
2. Presentación e implementación de los planes de mejora – Medidas reactivas (2019-2020):
3. Implementación de acciones proactivas basadas en la analítica predictiva – Medidas proactivas (2020 en adelante):



Fase 1- Establecimiento claro de métricas de desempeño - Medición:

- Generación de un Dashboard a tiempo real para la medición del desempeño en calidad.
- Definición de un grupo global de revisión del desempeño de calidad de forma semanal (QLM).
- Establecimiento de planes de acción en función de la analítica proporcionado por los dashboards.

Fase 2 - Presentación e implementación de los planes de mejora – Medidas reactivas:

- El QLM es un foro de gerentes senior que monitorean el progreso de los planes y evidencian en mejora de las métricas de forma semanal.
- El objetivo de este foro es también el de vincular las iniciativas con la cultura organización con los 3 centros globales de servicios.

Fase 3 - Implementación de acciones proactivas basadas en la analítica predictiva – Medidas proactivas:

- Desarrollo de un Dashboard de predicción de fallas de calidad (2 quarters ahead).
- Presentación de los responsables del proceso sobre las acciones proactivas en función de las predicciones.
- Implementación y monitoreo.

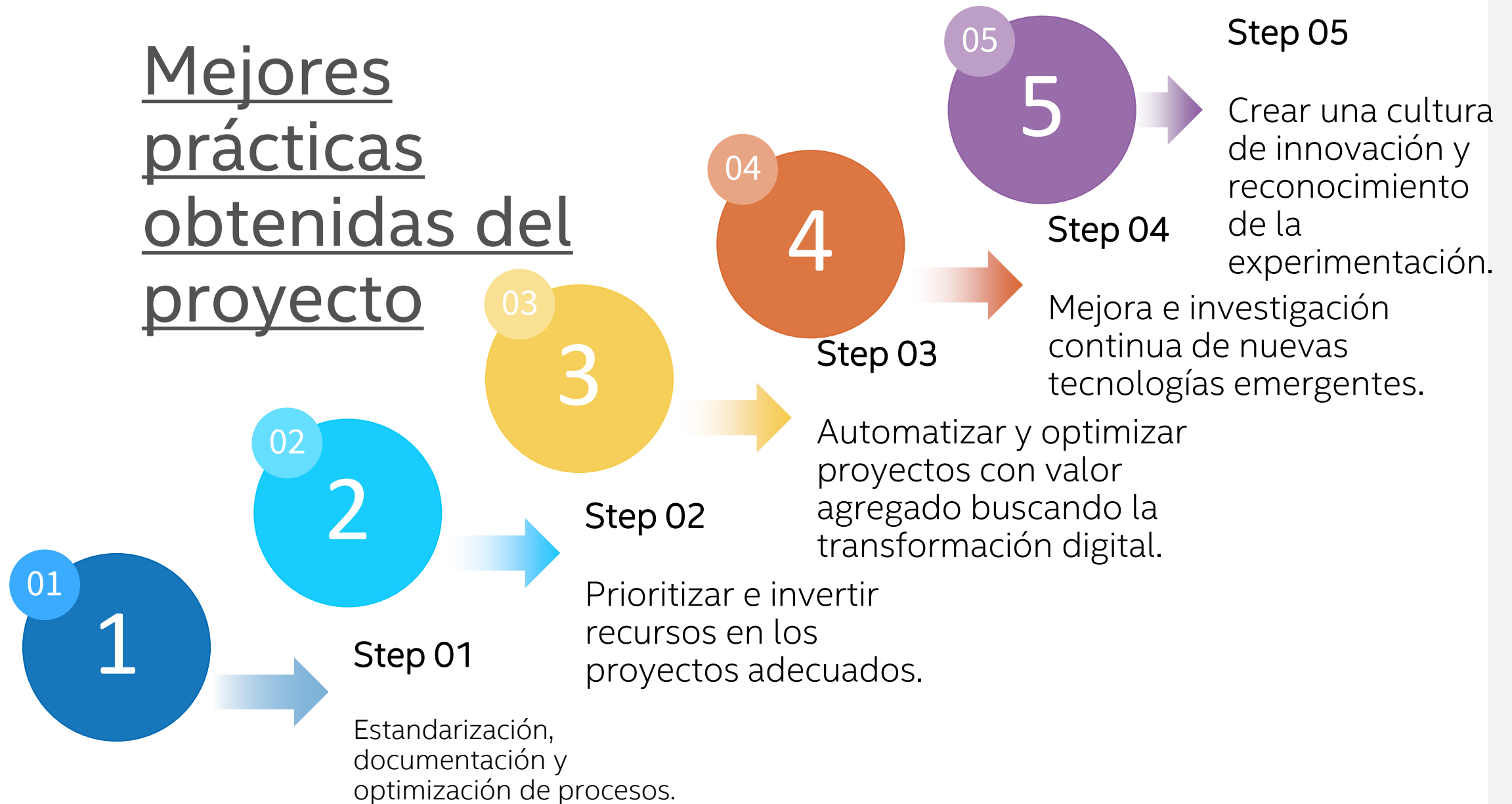
Conclusiones del caso

- A partir de una analítica de los datos del programa de calidad y los insights que proporciona la infraestructura de inteligencia de negocios, la gerencia ha identificado planes de mitigación de calidad.
- QLM ha ayudado a la implementación, control y seguimiento de tales planes.
- “Global Payroll”, actualmente cumple con las expectativas de calidad gracias a la disminución de incidentes en los últimos dos años contando con menos de 50 incidentes de calidad a partir del 2019.
- Gracias a la disminución de incidentes de Global Payroll, HRGS tiene menos impactos en su métrica de calidad lo cual ha contribuido que sea capaz de alcanzar las expectativas de Q3 2020 para un DFE por encima de un 99,62% (meta 98%).

Revisión del proyecto



Mejores prácticas obtenidas del proyecto



Resultados y conclusiones finales



Contribución del proyecto a la organización de HRGS

1. Cómo se explico en la sección técnica, desarrollar una infraestructura de inteligencia de negocios facilitó el manejo de analítica y identificación de planes de acción:
 - Los usuarios tienen acceso a la información en tiempo real.
 - Predicción de defectos de calidad que permite tomar acciones preventivas.
 - Mejora de la satisfacción al cliente en un 90%, ayudado por la analítica de la infraestructura.
 - Automatización de casi 5000 horas anuales en el proceso de cálculo, análisis y presentación de datos (equivalente a 3 HeadCount).
2. Cómo se explico en el caso de “Global Payroll” una mejora a la analítica de datos redundante en mejores planes de acción y seguimiento, lo que facilitó:
 - Reducción de los incidentes de calidad en un 66% a partir de 2018.
 - La reducción de incidentes de calidad contribuyó a la mejora de la métrica de calidad. Ejemplo: Q3 2020 (99,62%).
 - Reducción del costo directo de calidad 54% a partir del 2018.

Mejores prácticas para la elaboración del proyecto

- Darle alta importancia a la metodología del proyecto, ya que, puede ser más importante que el proyecto en sí.
- El planteamiento del problema es fundamental. Debe ser claro y directo.
- El proyecto debe tener un valor agregado o responder a una necesidad para la organización.
- Responder a todas las preguntas, si son repetitivas es importante hacer la referencia para mantener la metodología.
- El impacto del proyecto debe ser tangible.
- Debe existir un antes y un después. Respaldado con métricas y resultados.
- La presentación debe ser balanceada, es importante incluir tiempos de descanso, preguntas y aclaraciones.
- Contar con material de respaldo en caso de que se solicite mayor detalle.
- Ilustrar cual va a ser la siguiente fase, siempre en busca de una mejora continúa.

!Muchas Gracias!

