

**Deloitte.**

Analytics para Servicios Compartidos  
Guía de tres minutos





Por qué es importante hoy

### **Usted puede estar sentado en un tesoro oculto**

Muchas empresas ya están cosechando los beneficios más evidentes de los Centros de Servicios Compartidos –mejora en la eficiencia y el control, soporte más profundo para las unidades de negocio, y la liberación de carga operativa que permite a las personas de la compañía centrarse en lo que mejor saben hacer.

Pero hay un mayor valor potencial oculto bajo la superficie. El gran número de transacciones procesadas por un centro de servicios compartidos contiene indicios que pueden conducir a un mejor desempeño, mayor cumplimiento y ventaja competitiva.

Lo que se necesita es la capacidad de recopilar esos datos para extraer las ideas potenciales que mantiene cautivas.

# Por qué Analytics para Servicios Compartidos

### **Mejorar las cosas buenas**

Analytics puede arrojar luz sobre las posibles mejoras dentro del centro de servicios compartidos. ¿Qué cambio en el proceso podría disminuir el tiempo de espera de los call centers? ¿Qué tipo de transacción está haciendo subir los costos? ¿Qué rendimiento se está retrasando?

### **Obtener un enfoque más preciso**

El data center de Servicios Compartidos alcanza a toda la organización - empleados, proveedores, clientes y socios. Analytics puede destacar posibles fraudes o incumplimiento normativo. Identificar clientes con potenciales problemas financieros. Destacar prácticas de contratación que atentan contra la retención de empleados. Y más.

### **Distribuir la riqueza**

Marketing, Finanzas, Recursos Humanos, todos anhelan información analítica, pero pocas áreas funcionales pueden permitirse su propia operación de data mining. Como proveedor de servicios de analytics, las inversiones del centro de servicios compartidos en herramientas, personas, y procesos pueden beneficiar a toda la empresa.

# Los beneficios

### **Cruzar la brecha**

Un centro de servicios compartidos puede extraer datos de toda la empresa, brindando en detalle, la comprensión necesaria para ayudar a resolver problemas complejos.

### **Pasar de la retrospectiva a la previsión**

Analytics puede ayudar a los gerentes a anticipar y prepararse para posibles escenarios futuros, además de informar y analizar los datos históricos.

### **Costos y riesgos bajos**

Las organizaciones obtienen una poderosa herramienta para la lucha contra el fraude, el descubrimiento de políticas intencionales y no intencionales y la falta de cumplimiento regulatorio, junto a la mejora de la eficiencia operativa.

### **Proporcionar más valor**

Localizar analytics dentro de una organización de servicios compartidos puede beneficiar a toda la empresa.



# Qué hacer ahora

### **Primero, mirar dentro**

Comenzar desarrollando las capacidades de su organización mediante el uso de analytics para identificar mejoras operativas en el centro de servicios compartidos. Ofrecer servicios de analytics a otras áreas de la empresa después de dominar los conceptos básicos.

### **Hacer preguntas que agreguen valor**

Enfocar analytics de forma de encontrar maneras de aumentar los ingresos, reducir los costos, o mejorar los productos y servicios.

### **Comenzar con "qué" antes de pasar al "cómo"**

Estimular a los gerentes a identificar claramente el problema que quieren resolver - y permitir a los analistas sugerir cómo extraer eficazmente los datos para las soluciones.



Si una visión analítica podría ayudar a las áreas funcionales en su empresa, vale la pena considerar un centro de servicios compartidos que las nucleee. En caso de necesitar mayor detalle sobre cómo desarrollar inteligentemente su iniciativa de analytics para Servicios Compartidos, por favor contactar a:

**Alejandro Jaceniuk**

**Socio Líder** | Estrategia y Operaciones | Consultoría  
Deloitte & Co. S.A. - Argentina  
ajaceniuk@deloitte.com | [www.deloitte.com/ar](http://www.deloitte.com/ar)

**Pablo Peso**

**Director** | Estrategia y Operaciones | Consultoría  
Deloitte & Co. S.A. - Argentina  
ppeso@deloitte.com | [www.deloitte.com/ar](http://www.deloitte.com/ar)

Esta publicación contiene información general solamente y Deloitte no ofrece, mediante esta publicación, asesoramiento o servicio profesional en materia contable impositiva, legal o de consultoría. Esta publicación no reemplaza dichos servicios o asesoramiento profesional. Asimismo, no se la debe utilizar como base para tomar cualquier decisión o medida que podría afectar a su empresa. Debe consultar a un asesor profesional calificado antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda repercutir en su empresa. Ni Deloitte, ni sus empresas asociadas ni entidades relacionadas se harán responsables de ningún tipo de pérdida que afecte a cualquier persona que confíe en esta publicación.

**About Deloitte**

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembros de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía, y su red de firmas miembros, cada una como una entidad única e independiente y legalmente separada. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembros puede verse en el sitio web [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

Copyright © 2016 Deloitte Development LLC, All rights reserved. Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited