

Encuesta Global de Servicios Compartidos 2017

Principales conclusiones

Desde 1999, Deloitte lleva a cabo encuestas bianuales con el objetivo de comprender y analizar cómo las organizaciones de Servicios Compartidos están capitalizando prácticas líderes y tendencias para abordar sus desafíos de negocio y satisfacer las necesidades de sus clientes. En la encuesta de este año participaron más de 1100 Centros de Servicios líderes de diferentes industrias alrededor del mundo.



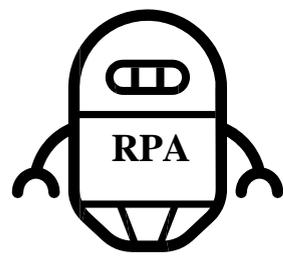
8%

CSCs brindan cada vez más valor año tras año

La productividad en los centros de servicios compartidos continúa aumentando en promedio a 8% cada año. El 73% de los encuestados afirma un incremento de más del 5%.

El auge de los robots

La automatización robótica de procesos (RPA-Robotic Process Automation) está emergiendo rápidamente y cambiará la forma de operar de las organizaciones de Servicios Compartidos, reduciendo significativamente el costo y esfuerzo requerido para tareas rutinarias y transaccionales.



Conocimiento, no sólo transacciones

La adopción de procesos más complejos y basados en conocimiento se ha duplicado — incluso triplicado en algunos casos — desde 2013.

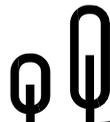
Expandir el alcance

La adopción de nuevas funciones aumentó significativamente, si bien Finanzas, RRHH y TI continúan siendo las más frecuentemente incluidas.



La proximidad es clave

La proximidad a las operaciones actuales o la casa matriz es considerada una prioridad clave para los encuestados.



Un enfoque opcional

Si bien la mayoría de las organizaciones imponen el uso de servicios compartidos, el enfoque opcional se ha incrementado desde la última encuesta.



↓ 10%

Impacto financiero

El 64% de los encuestados experimentaron reducciones de personal de 10% o más, en comparación con el 60% en 2015, considerando los primeros 12 meses después del inicio de operaciones.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, impuestos, consultoría, asesoramiento financiero y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 150 países y territorios, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos del negocio. Los más de 225.000 profesionales de Deloitte están comprometidos a generar impactos que trascienden.

Deloitte en Argentina, es miembro de Deloitte LATCO. Deloitte LATCO es la firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y los servicios son prestados por Deloitte & Co. S.A. y sus subsidiarias, las que se cuentan entre las firmas de servicios profesionales líderes en el país, prestando servicios de auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y servicios relacionados, con aproximadamente 2.000 profesionales y oficinas en Buenos Aires, Córdoba, Mendoza y Rosario. Reconocida como un "empleador de elección" por sus innovadores programas de recursos humanos, está dedicada a generar impactos que trascienden en los clientes, las personas y la sociedad.

Esta comunicación solamente contiene información general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") es, por medio de esta comunicación, presta asesoría o servicios profesionales. Antes de tomar cualquier decisión o realizar cualquier acción que pueda afectar a su negocio, usted debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable de cualquier pérdida que pueda sufrir cualquier persona que confíe en esta comunicación.