

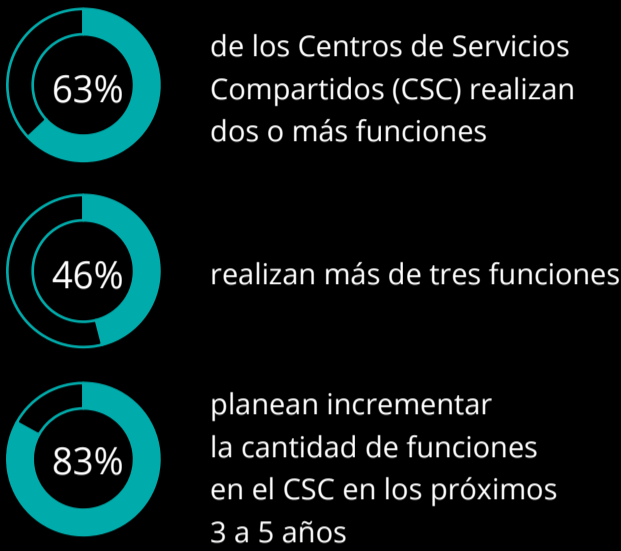
Encuesta Global de Servicios Compartidos 2019

Tendencias y hallazgos clave: De aceptar órdenes a generar valor

Los centros de servicios compartidos se globalizan, complejizan y digitalizan cada vez más, ya que las compañías buscan proveer servicios ágiles y eficientes, una mejor experiencia del consumidor y resultados de negocio con alto impacto. Los resultados de la encuesta muestran que los centros de servicios compartidos (CSCs) están pasando de ser “proveedores de lo que se les pide” a un generador de valor comercial tangible, especialmente cuando están presenciando una mayor penetración en funciones estratégicas y de gran interacción, como compras y servicios al cliente, ventas y marketing.

Los CSCs están dando un paso en:

Funciones



Geografía



Áreas de impacto

Más allá de ahorros en costos:

Si bien el servicio de los costos continúa #1 en términos de factores importantes para el negocio, reaccionar ante los requerimientos de las unidades de negocio #2 y tiempo de respuesta #3 se encuentran muy bien valorados.

Más allá de las funciones:

A pesar de que los procesos transaccionales siguen siendo el foco predominante de los CSCs, el despliegue de funciones estratégicas y llenas de interacciones (como compras y servicio al cliente) demuestran un crecimiento “upstream”. Las siguientes funciones son las que más aumentaron:

- Compras (**crecimiento del 14% desde 2017**)
- Servicio al cliente (**crecimiento del 33% desde 2017**)
- Ventas y Marketing (**crecimiento del 35% desde 2017**)
- Soporte de Supply Chain /manufactura (**crecimiento del 33% desde 2017**)

Los modelos de gobierno de los CSCs se vuelven más estratégicos con cada vez más modelos multifuncionales como GBS

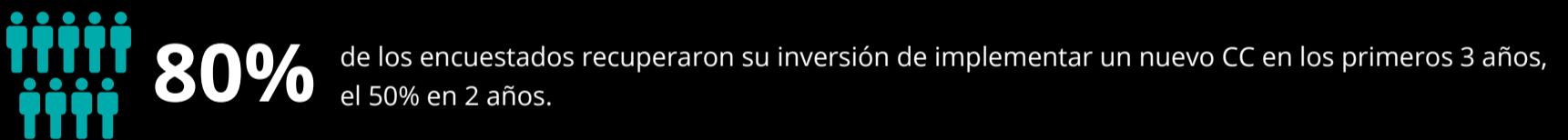
Los recursos del **50%** de las organizaciones de Servicios Compartidos reportan a un líder del GBS en vez de a un líder funcional, una tendencia que continúa desde 2017.

El **52%** de las organizaciones considera que su colección de CSCs es parte de una organización GBS.

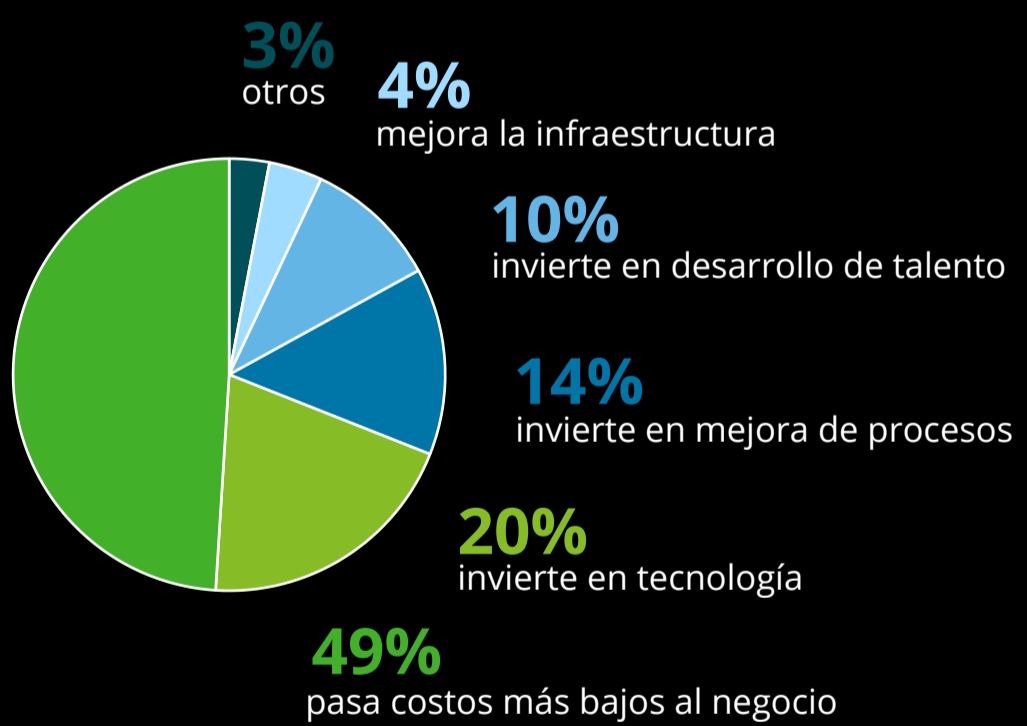
La **eficiencia de costos** y el **valor comercial** siguen siendo las dos consideraciones más importantes en la toma de decisiones sobre inversiones y estrategia de CSCs o GBS.



En este ambiente de valor y alcance expandido, los períodos de pago están disminuyendo.



¿Cómo usan los encuestados los ahorros generados por las mejoras de productividad en el CSC?



Una adopción rápida de tecnología digital posiciona a los CSCs para tener una mayor eficiencia e impacto.

90% de los encuestados están de acuerdo o muy de acuerdo con que aumentar las capacidades digitales es fundamental para lograr los objetivos del CSC y del GBS.

La nube es la tecnología digital más utilizada por los CSCs (**68%**), seguida por RPA (**64%**).

El **53%** planea aumentar significativamente el uso de robótica en los próximos 3 a 5 años, y el **49%** planea aumentar el foco en experiencia digital.

Un mayor enfoque en la fuerza laboral está impulsando una nueva toma de decisiones estratégicas

Hay un aumento, cinco veces mayor, en la respuesta de los encuestados en cuanto a la calidad de mano de obra como métrica para considerar nuevas locaciones de CSC (**34%** en 2019, comparado a **7%** en 2015).

Enfocarse en el desarrollo de una fuerte cultura organizacional ha sido el método rankeado como el #1 para la atracción y retención de talento (**72%**).