

Global Shared Services

Zpráva z průzkumu za rok 2017

Klíčová zjištění



Od roku 1999 společnost Deloitte realizuje každé dva roky průzkum s cílem porozumět, jak centra sdílených služeb (SSC) využívají nejnovějších postupů a trendů při řešení svých business výzev a lepším naplňování potřeb svých zákazníků. Letošní průzkum zahrnoval více než 330 respondentů z celé řady odvětví představujících více než 1100 center sdílených služeb.

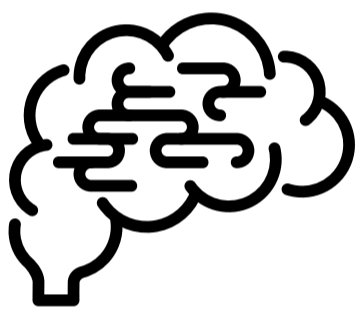
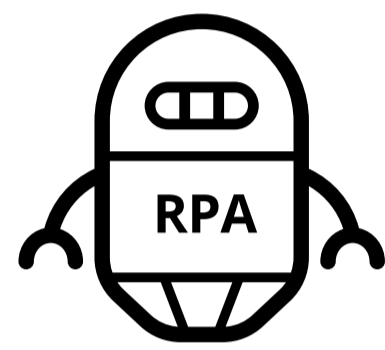
8%

SSC dodávají každý rok vyšší hodnotu

Produktivita sdílených služeb nadále roste v průměru o 8 % ročně, přičemž 73 % respondentů hlásí nárůst o 5 % nebo více.

Nástup robotů

Robotická automatizace procesů (RPA) je rychle se rozvíjející technologie, která by mohla transformovat sdílené služby a globální obchodní služby (GBS) tím, že výrazně omezí množství peněz a času vynakládaných na rutinní, pracovně náročné úkoly.

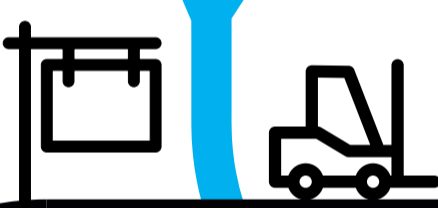


Znalosti, a ne již pouze transakce

Míra pokrytí složitějších procesů založených na znalostech se mezi respondenty oproti roku 2013 zdvojnásobila – a v některých případech dokonce ztrojnásobila.

Rozšíření působnosti

Zájem o sdílené služby mezi respondenty rychle roste, a zahrnuje stále širší škálu funkcí, nejen finance, HR a IT.



Zůstat nablízku

Fyzická blízkost stávajícím provozům nebo centrále společnosti se stává pro respondenty vyšší prioritou.



Volba možnosti objednání

Stále větší počet dotazovaných firem používá pro sdílené služby model možnosti objednání, nicméně mandátní přístup je stále ještě běžnější.



72%

Global Business Services dosáhly svého limitu

dotazovaných organizací, které v současné době nepoužívají model globálních obchodních služeb, neplánuje změnu, 4 % tyto služby vyzkoušely a přestaly je využívat.