

# Deloitte.

## Servicios Compartidos Globales

Informe de la encuesta 2017

Desde 1999, Deloitte ha llevado a cabo encuestas bienales para entender cómo los Centros de Servicios Compartidos (CSCs) aprovechan las prácticas y tendencias líderes para abordar sus retos empresariales y conocer mejor las necesidades de sus clientes. La encuesta de este año incluye más de 330 encuestados procedentes de una amplia gama de industrias, que representan más de 1.100 Centros de Servicios Compartidos en total.



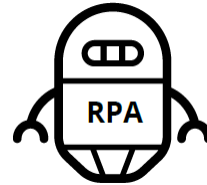
8%

### Los CSCs ofrecen mayor valor año tras año

La productividad en servicios compartidos continúa mejorando su media anual en un 8%, con el 73% de los encuestados logrando incrementos del 5% o más.

### Incremento de los robots

La automatización de robots (Robotic Process Automation, RPA) es una tecnología emergente que podría transformar los servicios compartidos y los servicios empresariales globales (GBS) al reducir drásticamente la inversión y el esfuerzo requeridos para tareas rutinarias y de trabajo intensivo.



### Conocimiento, no sólo transacciones

La adopción de procesos más complejos y basados en el conocimiento entre los encuestados se ha duplicado -o en algunos casos incluso se ha triplicado- desde 2013.



### Ampliación del alcance

El interés en los servicios compartidos entre los encuestados está aumentando considerablemente para una creciente gama de funciones; no se refiere solo a Finanzas, RRHH o IT.



### Permanecer cerca de casa

La proximidad a las operaciones existentes o a la sede se está convirtiendo en una prioridad muy importante para los encuestados.





### Optando por opt-in

Un gran número de organizaciones en expansión usan un modelo de opt-in para servicios compartidos; Sin embargo, sigue siendo más común el empleo de un método estipulado.

# 72%

### Los servicios globales de negocios llegan al límite

Para las organizaciones encuestadas que actualmente no utilizan un modelo de GBS cabe destacar que el 72% no planea realizar el cambio y que el 4% lo intentó, pero lo abandonó.



### Outsourcing

El **43%** de los encuestados espera incrementar los procesos externalizados

### España como lugar privilegiado

El número de Centros de Servicios Compartidos (CSC) y GBS sigue creciendo en España. Como consecuencia, España ha emergido como Tier 1 en la encuesta de este año.



#### Contactos en España

Si quiere hablar sobre este tema con mayor profundidad, por favor contacte con:

**José María Rojo**

Socio

+34 944794611

jorojo@deloitte.es

**Jorge Bagán**

Socio

+34 932533705

jbagan@deloitte.es

**Sergi Lemus**

Socio

+34 931697980

slemus@deloitte.es

Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL") (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido), y a su red de firmas miembro y sus entidades asociadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades con personalidad jurídica propia e independiente. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Consulte la página <http://www.deloitte.com/about> si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión del riesgo, tributación y otros servicios relacionados, a clientes públicos y privados en un amplio número de sectores. Con una red de firmas miembro interconectadas a escala global que se extiende por más de 150 países y territorios, Deloitte aporta las mejores capacidades y un servicio de máxima calidad a sus clientes, ofreciéndoles la ayuda que necesitan para abordar los complejos desafíos a los que se enfrentan. Los más de 244.000 profesionales de Deloitte han asumido el compromiso de crear un verdadero impacto.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o entidades asociadas (conjuntamente, la "Red Deloitte"), pretenden, por medio de esta publicación, prestar un servicio o asesoramiento profesional. Antes de tomar cualquier decisión o adoptar cualquier medida que pueda afectar a su situación financiera o a su negocio, debe consultar con un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.

© 2017 Para más información, póngase en contacto con Deloitte, S.L.

Diseñado y producido por el Dpto. de Comunicación, Marca y Desarrollo de Negocio, Madrid