

Global Shared Services

Reporte de la encuesta 2017
Principales conclusiones



Desde 1999, Deloitte ha realizado encuestas bienales para entender cómo los Centros de Servicios Compartidos (CSC) están aprovechando las mejores prácticas y tendencias para dirigir sus negocios ante los desafíos y cumplir las expectativas de sus clientes. Este año la encuesta incluyó a más de 330 encuestados de un amplio rango de industrias, representando más de 1,100 Centros de Servicios Compartidos en total.

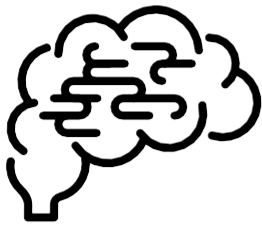
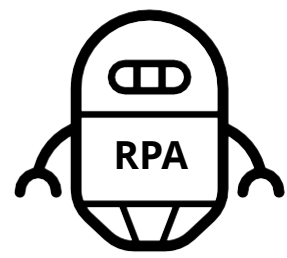
8 %

Los CSC aportan mayor valor año tras año

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

El aumento de los robots

La automatización robótica de procesos (Robotic Process Automation RPA) es una tecnología de rápido crecimiento que podría transformar los Servicios Compartidos y los Servicios empresariales globales (Global Business Services GBS) al reducir dramáticamente el esfuerzo requerido para las tareas de rutina y trabajo intensivo.



Conocimiento, no sólo transacciones

De acuerdo a los encuestados, la adopción de procesos más complejos y basados en el conocimiento se ha duplicado - o en algunos casos incluso se han triplicado- desde 2013.

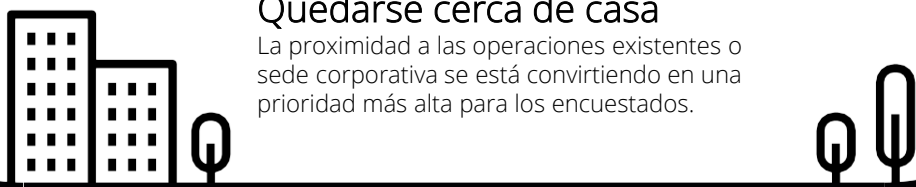
Ampliación del alcance

El Interés en los servicios compartidos entre los encuestados aumenta bruscamente a una variedad creciente de funciones, no solo Finanzas, Recursos Humanos o Tecnología.



Quedarse cerca de casa

La proximidad a las operaciones existentes o sede corporativa se está convirtiendo en una prioridad más alta para los encuestados.



Optando por la inclusión

Un creciente número de organizaciones encuestadas están utilizando un modelo de inclusión de servicios compartidos; Sin embargo, un enfoque obligatorio sigue siendo más común.



72 %

Los Servicios Empresariales Globales golpean la pared

Para las organizaciones encuestadas que actualmente no utilizan un modelo Global Business Services (GBS), el 72% no planea hacer el cambio y el 4% lo intentó y abandonó.