



Począwszy od roku 1999 co dwa lata Deloitte przeprowadza badanie, którego celem jest zrozumienie, w jaki sposób centra usług wspólnych wykorzystują najlepsze praktyki i trendy, aby poradzić sobie z wyzwaniami i lepiej spełniać oczekiwania swoich klientów. Tegoroczne badanie objęło ponad 330 respondentów z różnych branż reprezentujących ponad 1 100 centrów usług wspólnych na świecie.

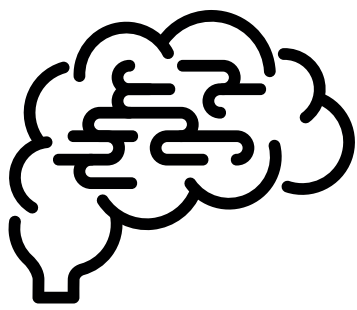
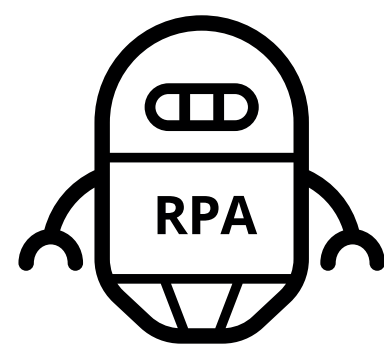
8%

Centra usług wspólnych tworzą z roku na rok więcej wartości.

Wydajność centrów usług wspólnych zwiększa się średnio o 8% rocznie, a 73% respondentów twierdzi, że wzrost ten wynosi 5% lub więcej.

Czas robotów

Robotyzacja procesów rozwija się w błyskawicznym tempie i może odmienić model świadczenia usług wspólnych i globalnych usług biznesowych, radykalnie zmniejszając środki finansowe i nakłady pracy wymagane do realizacji rutynowych, pracochłonnych zadań.

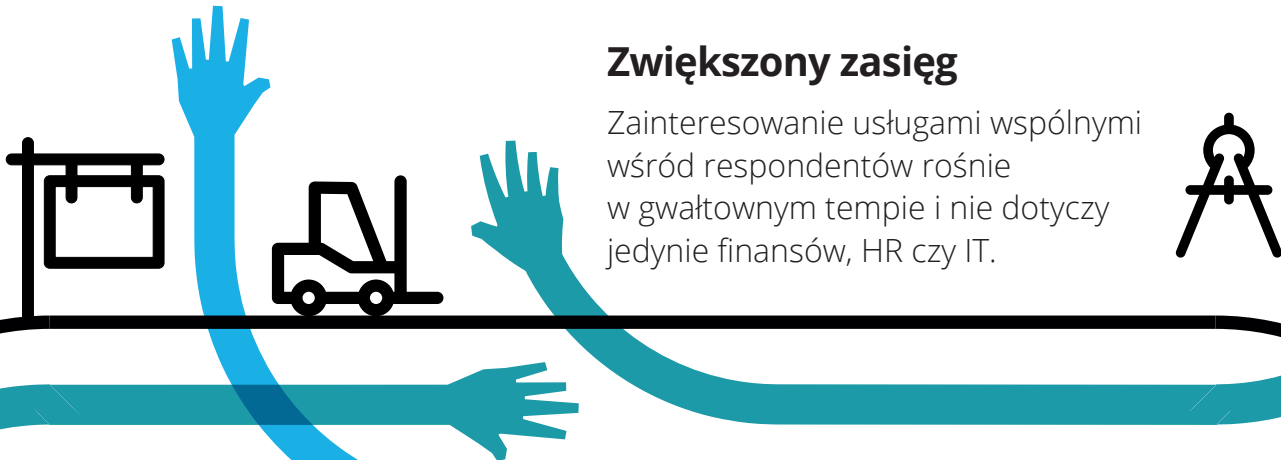


Wiedza, a nie tylko transakcje

Od roku 2013 liczba skomplikowanych procesów opartych na wiedzy realizowanych przez centra podwoiła się, a czasem nawet potroiła.

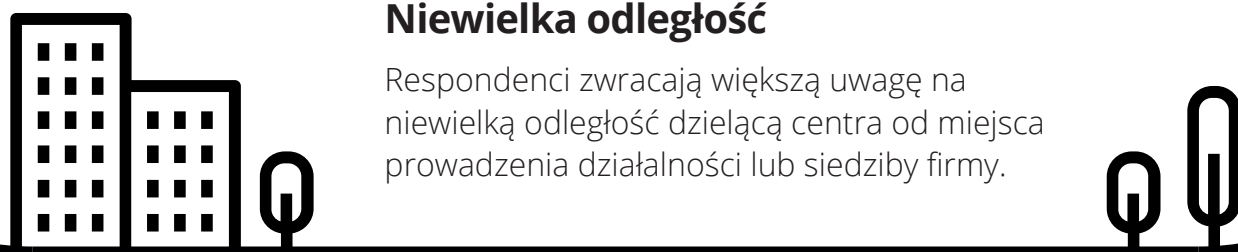
Zwiększony zasięg

Zainteresowanie usługami wspólnymi wśród respondentów rośnie w gwałtownym tempie i nie dotyczy jedynie finansów, HR czy IT.



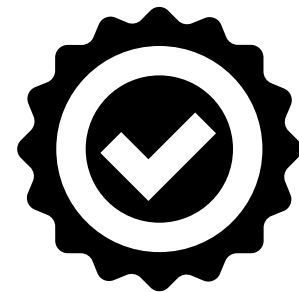
Niewielka odległość

Respondenci zwracają większą uwagę na niewielką odległość dzielącą centra od miejsca prowadzenia działalności lub siedziby firmy.



Dobrowolność

Coraz większa liczba organizacji biorących udział w badaniu zezwala na dobrowolność w korzystaniu z usług centrów, jednak nadal bardziej powszechny jest model obligatoryjny.



72%

Trudności napotymane przez globalne centra usług

Spośród badanych organizacji, które nie korzystają z modelu globalnego centrum usług 72% nie planuje zacząć z nich korzystać, a 4% — pomimo próby — zrezygnowało z usług centrum.