

2021

**Profesionales de
Servicios
compartidos / GBS
en América Latina
en busca de
camino para la
nueva normalidad:
informe de
encuesta en vivo**

Prepared by Chazey Partners Latin America
chazeypartners.com

Introduction

Los modelos de Servicios Compartidos y GBS han sido muy exitosos en América Latina en los últimos 20 años y su adopción ha crecido más de un 20% en los últimos 4 años en nuestra región. Sin embargo, la pandemia global está desafiando la configuración tradicional de Servicios Compartidos obligándonos a reevaluar nuestros modelos operativos y tomar medidas audaces para enfrentar el futuro.

La semana pasada hemos conducido un webinar donde hemos presentado las características principales de los Servicios Compartidos de Próxima Generación y cómo transformar los modelos operativos para enfrentar un futuro digital. El objetivo ha sido analizar junto a los principales profesionales de Servicios Compartidos y GBS en América Latina los diferentes caminos hacia la nueva normalidad adoptando un modelo operativo resiliente y alcanzando mayores niveles de eficiencia.

Durante el webinar, hemos interactuado con los asistentes a través de 4 preguntas en un formato de selección múltiple y WordCloud. Los resultados han permitido que todos vean cómo sus pares están afrontando la crisis por la pandemia global y cuales son las acciones que están tomando hacia la digitalización. También ha dado pie para reflexionar en cuán resistentes y críticos han sido los servicios compartidos y GBS durante los tiempos de incertidumbre, y cómo estos pueden convertirse en un motor para el crecimiento futuro.

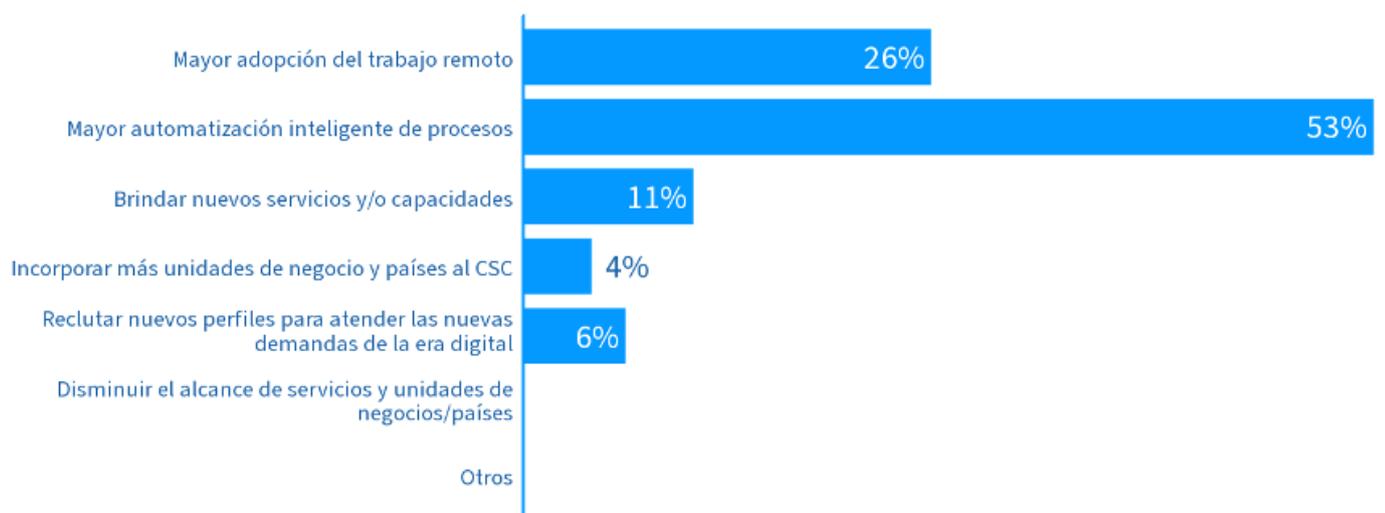
El webinar ha recibido tan buenos comentarios que nos gustaría aprovechar la oportunidad para elaborar un informe resumido y compartirlo con todos nuestros colegas y practitioners en Servicios Compartidos.

Puedes hacer [clic aquí](#) para conocer más detalles sobre este webinar.

Pregunta # 1

¿Cuál crees que será el cambio más importante en el modelo de servicios de tu CSC/GBS en la era post Covid-19?

¿Cuál crees que será el cambio más importante en el modelo de servicios de tu CSC/GBS en la era post Covid-19?



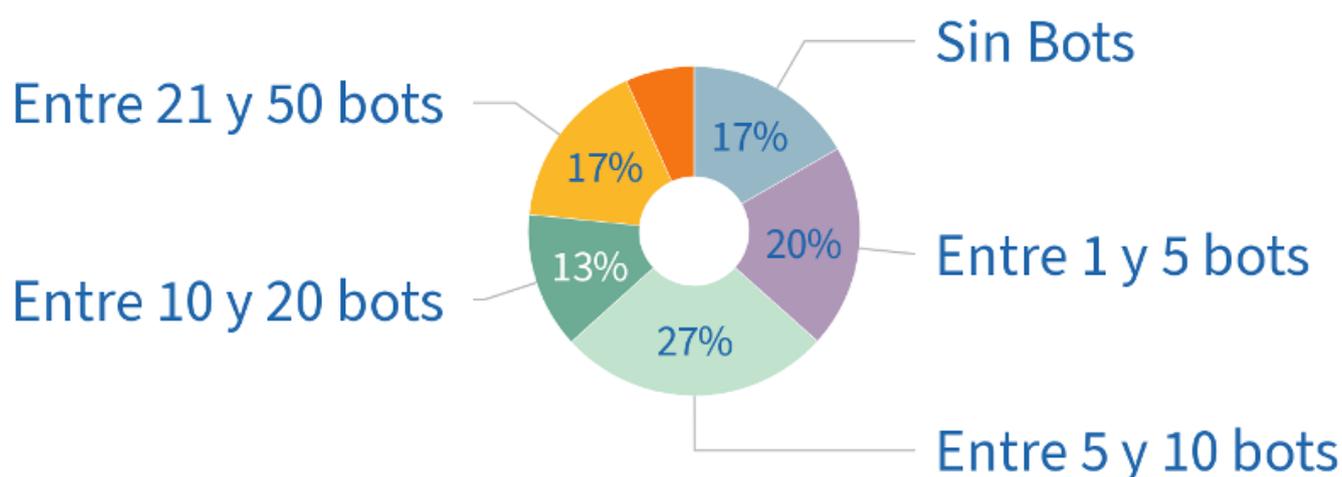
Como era de esperar, el 50% de los asistentes confirmaron que acelerarán sus programas de automatización de procesos en la era post Covid-19. Esta tendencia demuestra hasta qué punto las organizaciones de servicios compartidos en América Latina buscarán escalar sus programas de RPA para simplificar las transacciones básicas, diseñar mecanismos de informes estandarizados y trabajar de manera más eficiente. Estimamos en este año 2021 el 30% de los centros de servicios compartidos de América Latina apuntarán a mejoras de productividad de más del 10% impulsadas principalmente por la automatización de procesos (RPA).

Con el avance significativo en nuevas tecnologías y herramientas de colaboración en línea, el trabajo remoto también se convertirá en un componente clave del modelo de Centros de Servicios Compartidos en América Latina en el futuro. Las organizaciones de Servicios Compartidos de América Latina comenzarán a evaluar roles que pueden trabajar desde casa, a redefinir el lay out del espacio de oficinas en ambientes colaborativos y establecer políticas de trabajo remoto y tiempo flexible.

Pregunta #3

¿Cuántos bots tienen en producción en tu CSC/GBS en América Latina?

¿Cuántos bots tienes en producción en tu CSC/GBS en América Latina?

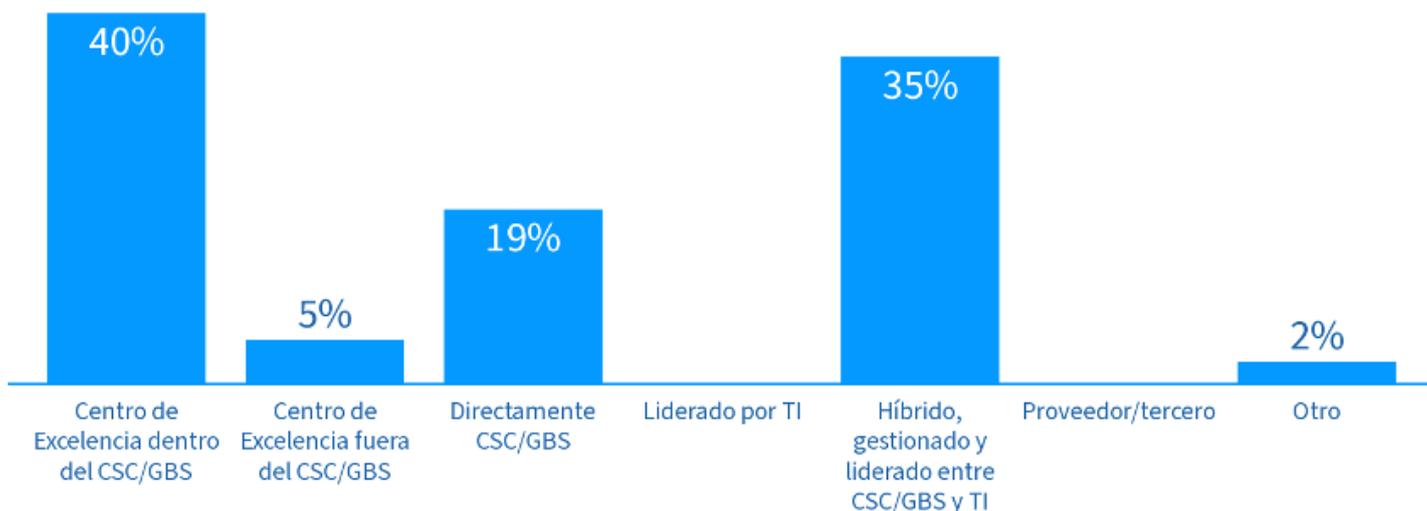


Casi un 60% de los Centros de Servicios Compartidos están recién iniciando su travesía de RPA y Automatización. Asimismo, más del 30% de los CSC ya están en etapas de crecimiento acelerado lo que exigirá más foco en temas de gobierno, políticas y explorar la implementación de un Centro de Excelencia de RPA. Finalmente, para aquellas organizaciones ya maduras y con Centros de Excelencia de RPA establecidos será el momento de explorar otras tecnologías de hiperautomatización (machine learning, chatbots, inteligencia artificial, programación de lenguaje natural, entre otros).

Pregunta #4

¿Quién es responsable de gestionar/liderar el programa de Automatización Inteligente/RPA en el CSC?

¿Quién es responsable de gestionar/liderar el programa de Automatización Inteligente/RPA en el CSC?



El tema de gobierno de RPA es siempre una cuestión de gran debate. Cada vez más, directores de Centros de Servicios están aprovechando la oportunidad de convertirse en la plataforma de lanzamiento del programa de automatización dentro de las empresas. El éxito o el fracaso de los Centros de Excelencia de RPA tiene que ver con una implementación completa que incluya elementos de gestión del cambio y del marco de interacción con clientes.

ALGUNOS PENSAMIENTOS FINALES

Para adoptar un modelo de servicio más resiliente, ofrecer servicios de valor agregado y alcanzar mayores niveles de eficiencia a través de la automatización, los Centros de Servicios Compartidos en América Latina necesitarán cambiar la manera tradicional en que se piensan a sí mismos, incluyendo el trabajo remoto o virtual, incorporar nuevas habilidades, capacitación y reclutamiento. ¡Todo esto necesita cambiar en este mundo de fuerzas de trabajo híbridas, digitalización y pandemias!

El primer paso que debes dar para transformar tu función de Servicios Compartidos tradicional hacia uno de “Próxima Generación” es relanzar tu caso de negocio evaluando integralmente el estado actual y la capacidad para enfrentar el futuro. Aquí es donde vas a modelar la creación de tu Centro de Excelencia de RPA, nuevos habilitadores tecnológicos, las premisas de trabajo remoto y virtual, nuevos servicios, nuevos perfiles que vas a precisar y tu hoja de implementación para los próximos 3 años.

Si el año 2020 has estado preocupado en dar continuidad a tu operación de CSC enfrentando la crisis, ¡entonces el 2021 se trata de identificar y capitalizar las oportunidades! Soplan vientos de cambio para los Centros de Servicios Compartidos en América Latina y es hora de tomar cartas en el asunto creando una organización de servicios compartidos mucho más resiliente, digitalizada y preparada para el futuro.

[Esteban Carri](#)
Principal, Latin America
Chazey Partners



CHAZEY PARTNERS

Chazey Partners is a practitioner-led global management consulting and advisory services firm.

We bring a unique blend of real-life, practical, hands-on experience, empowering our clients to strive for world-class excellence through Shared Services, Business Transformation, and Robotic Process Automation.

We pride ourselves in helping businesses and public sector organizations achieve operational excellence in the delivery of mission-critical business services; including Finance, HR, IT, Procurement, Facilities Management, Customer Helpdesk, and many other support services. Chazey Partners has helped our clients implement successful service delivery solutions; in the US & Canada, Latin America, Europe, Middle East, Africa, Oceania, and Asia.

www.chazeypartners.com

