

PerúService

SUMMIT 2015

Conectamos oportunidades





Deloitte.

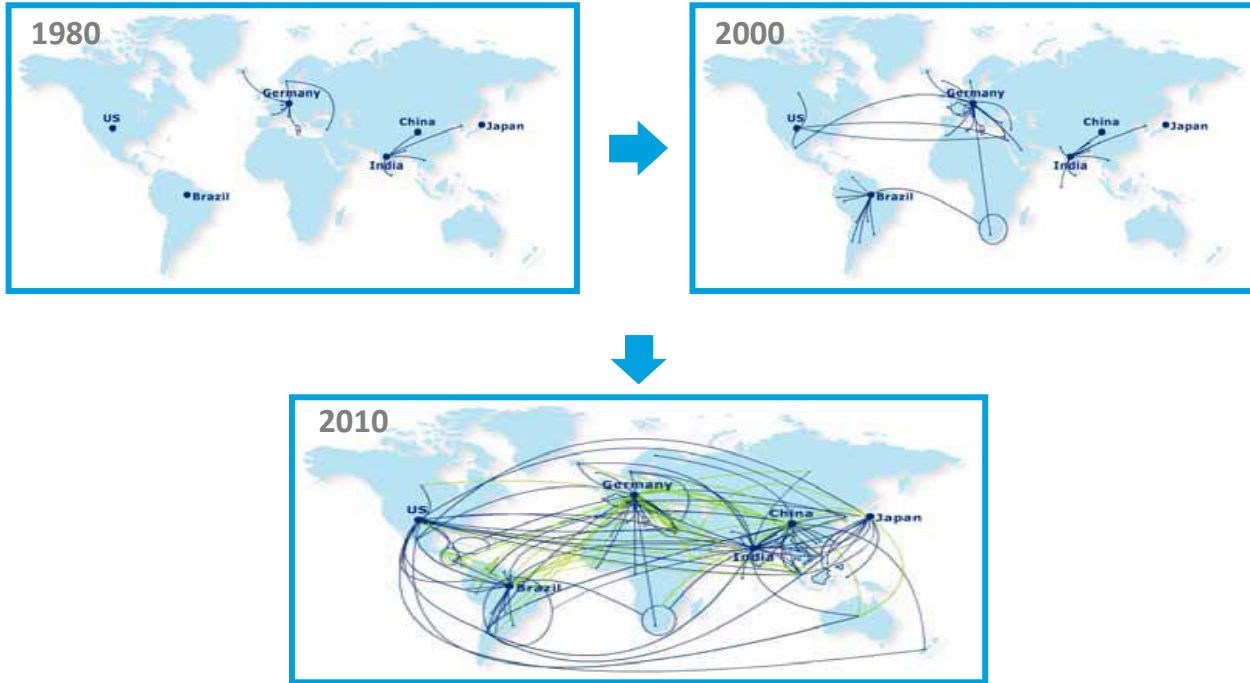
Agenda

- El Imperativo de la Colaboración Global
- Factores Claves en la Selección de Locaciones
- Visión de Deloitte del Mercado Global de Servicios
 - Perspectivas para los próximos 3-5 años
 - Resultados Observados
 - Principales Desafíos



El Imperativo de la Colaboración Global

Evolución de los Acuerdos Regionales para 6 países



Fuente: "El Futuro de la Manufactura– Oportunidades para impulsar el crecimiento económico" (World Economic Forum en colaboración con Deloitte Touche Tohmatsu Limited)



El Imperativo de la Colaboración Global

Crecimiento de la Industria de Servicios Globales

Ranking de Locaciones de CSC

1. **India**
 2. China
 3. **LATAM**
 4. Malasia
 5. Indonesia
- México,
Brasil,
Costa Rica,
Argentina,
Chile,
Uruguay*

Evolución de la Industria (USD, mil millones)



Asia continúa dominando el sector de Centros de Servicios, sin embargo **Latino América** mantiene una buena posición ofreciendo el **2do pool importante de mano de obra calificada**



El **90%** de las empresas Fortune500 opera con un Centro de Servicios



10% - 40% en reducción de costos por iniciativas de Centro de Servicios y Outsourcing

Factores Claves en la Selección de Locaciones



Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">▪ Tamaño del mercado laboral y composición etaria▪ Nivel de alfabetización▪ Disponibilidad de graduados universitarios en carreras afines▪ Disponibilidad de recursos que hablen los idiomas de los clientes▪ Índice de desocupación y rangos salariales
Infraestructura/ Accesos	<ul style="list-style-type: none">▪ Disponibilidad y costos de espacios físicos (real estate)▪ Accesibilidad hacia el lugar de localización▪ Calidad de redes de telefonía y datos▪ Disponibilidad y estabilidad de servicios básicos (ej. energía eléctrica)▪ Accesibilidad o conectividad de la ciudad (nacional / internacional)▪ Existencia de proveedores multinacionales en el mercado local
Riesgo	<ul style="list-style-type: none">▪ Estabilidad del ambiente geopolítico y económico▪ Seguridad de la ciudad / país de localización▪ Influencia de factores climáticos y riesgo por desastres naturales

Factores Claves en la Selección de Locaciones

Entorno de Negocios

- Confiabilidad y previsibilidad del escenario regulatorio y de negocios
- Fluctuación de la moneda y niveles de inflación
- Rating crediticio del país
- Percepción de corrupción en el país
- Incentivos impositivos/fiscales
- Flexibilidad/Rigidez en regulaciones laborales
- Presencia y peso relativo de fuerzas sindicales

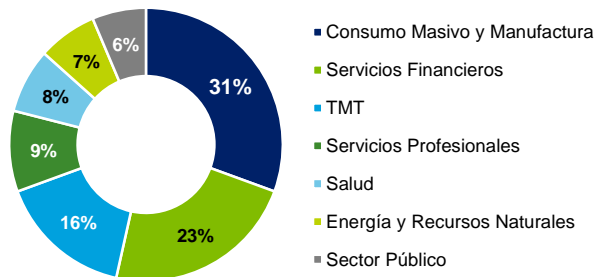
Consideraciones Estratégicas

- Atractivo del mercado doméstico
- Tamaño del negocio en el país y sinergias con operaciones existentes
- Similitudes culturales y de idioma
- Diferencia entre husos horarios

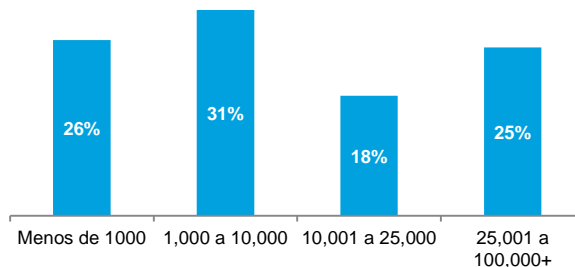
Visión de Deloitte del Mercado Global de Servicios

Encuesta Global de Outsourcing e Insourcing de Deloitte - 2014

Encuestados por Industria



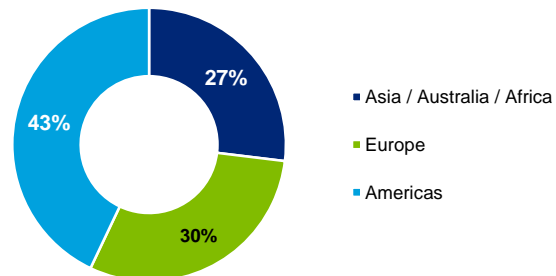
Encuestados por Cantidad de Empleados



Países Encuestados

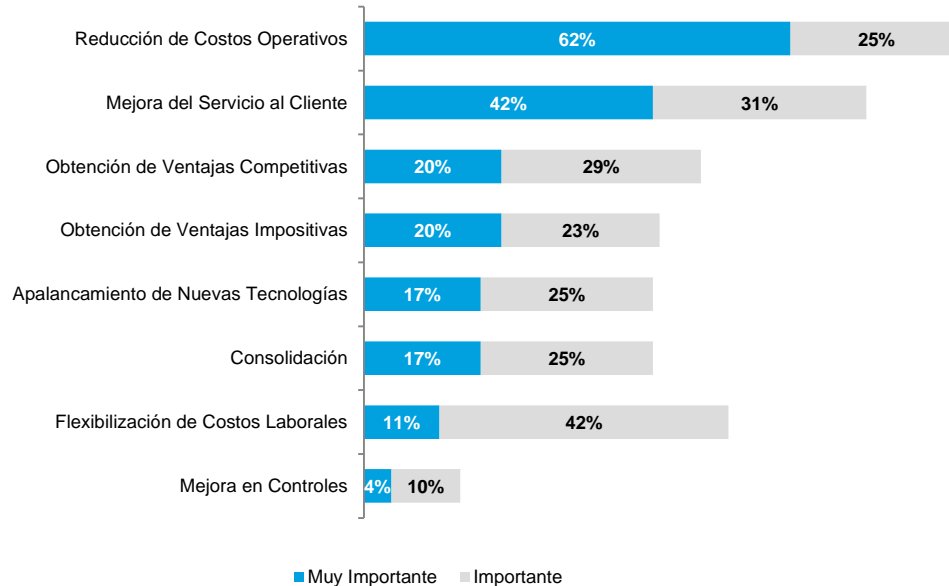


Encuestados por Zona



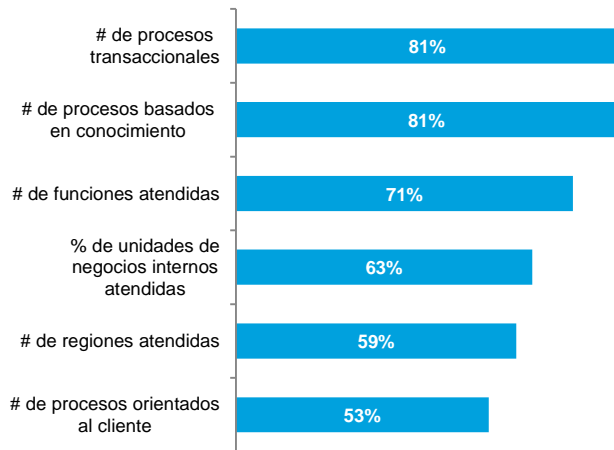
Principales Objetivos en la Migración a un Centro de Servicios (CS)

Importancia de factores en la decisión de creación de un Centro de Servicios

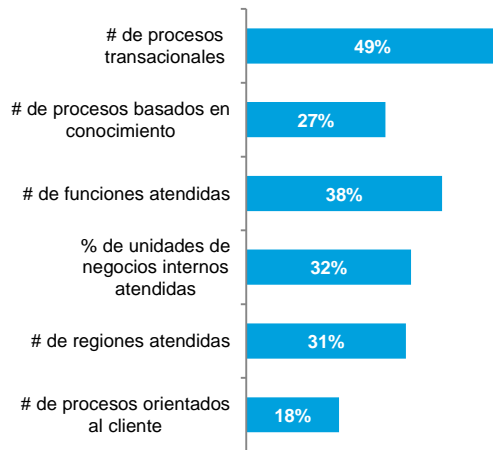


Perspectivas para los Próximos 3 a 5 Años

¿Cómo espera que sea el incremento del uso de Insourcing en su organización?

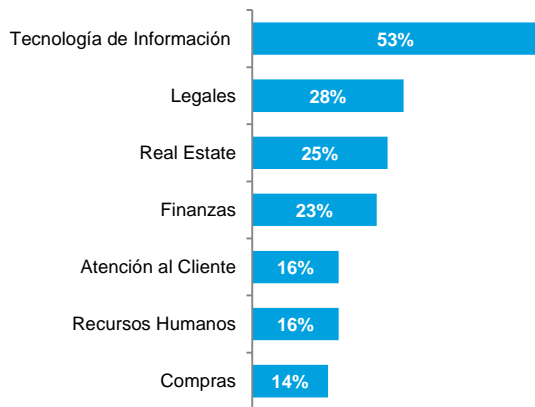


¿Cómo espera que sea el incremento del uso de Outsourcing en su organización?

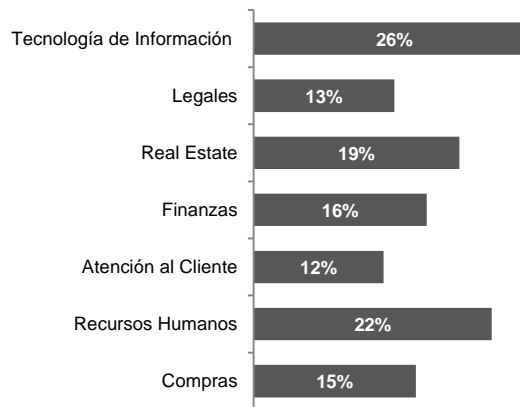


Perspectivas para el Outsourcing por Función

Outsourcing Actual
(% de Encuestados)

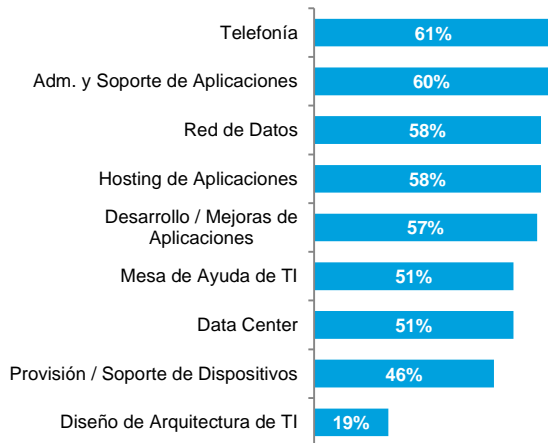


Plan de Incremento de Outsourcing
(% de Encuestados)

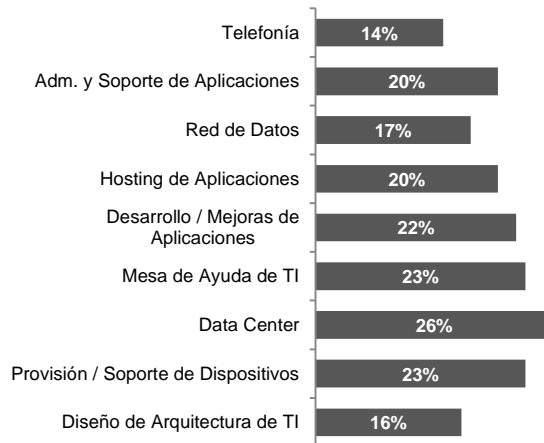


Perspectivas para el Outsourcing de TI

Outsourcing Actual
(% de Encuestados)



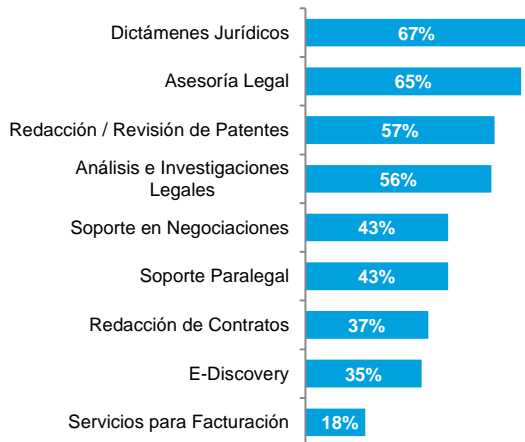
Plan de Incremento de Outsourcing
(% de Encuestados)



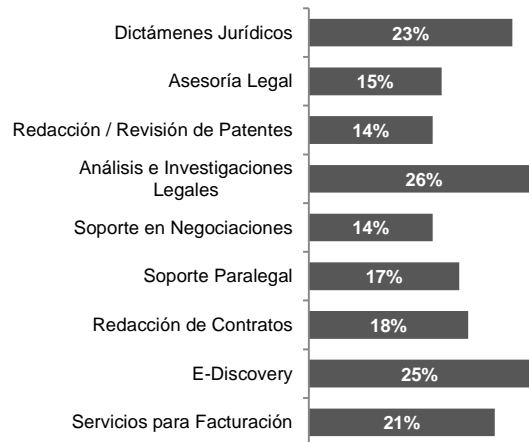
- 70% de encuestados opinó que las aplicaciones tecnológicas impulsarán el aumento del Outsourcing, considerando como principal driver al *Cloud Computing*
- Los avances en nuevas tecnologías plantean cambios en el modelo de servicios de TI. Los proveedores de Outsourcing deberán adaptarse y ofrecer mayor valor a sus servicios pudiendo mejorar las economías de escala u otras ventajas competitivas hacia las organizaciones clientes

Perspectivas para el Outsourcing de Legales

Outsourcing Actual
(% de Encuestados)



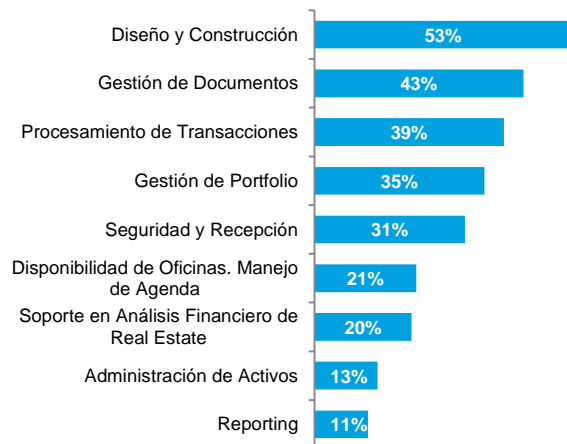
Plan de Incremento de Outsourcing
(% de Encuestados)



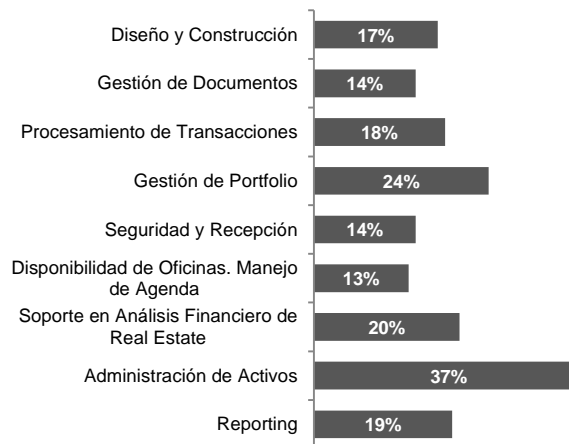
- Con un mercado de Outsourcing más maduro, los departamentos de Legales de las empresas están considerando ampliar la migración no sólo de actividades basadas en transacciones sino también de aquellas que requieren análisis o criterio jurídico, como ser *Redacción de Contratos*, cuyo crecimiento se espera esté alrededor de 18%.

Perspectivas para el Outsourcing de Real Estate

Outsourcing Actual
(% de Encuestados)



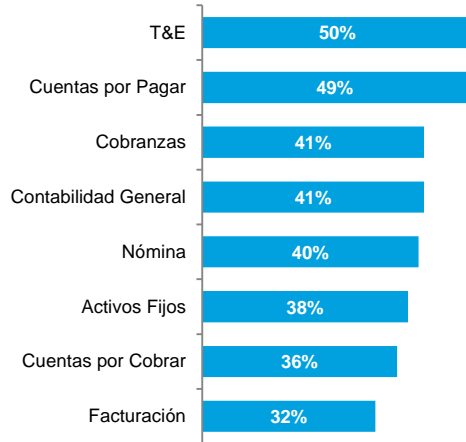
Plan de Incremento de Outsourcing
(% de Encuestados)



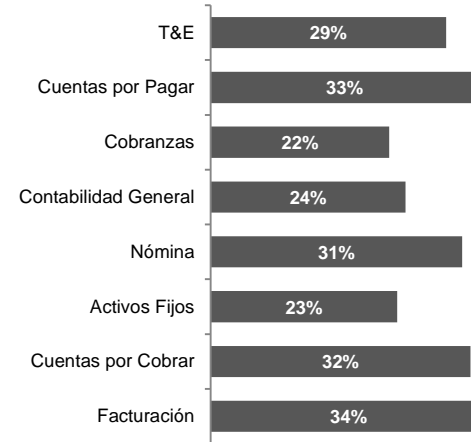
- *Diseño y Construcción*, y *Gestión de Documentos* siguen presentando oportunidades de crecimiento a pesar de encontrarse en un estado alto de madurez y saturación
- Se evidencia una notable tendencia en el crecimiento del Outsourcing de servicios de *Administración de Activos*

Perspectivas para el Outsourcing de Finanzas

Outsourcing Actual
(% de Encuestados)



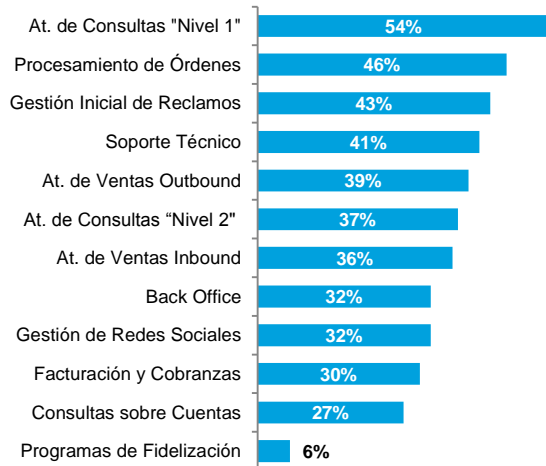
Plan de Incremento de Outsourcing
(% de Encuestados)



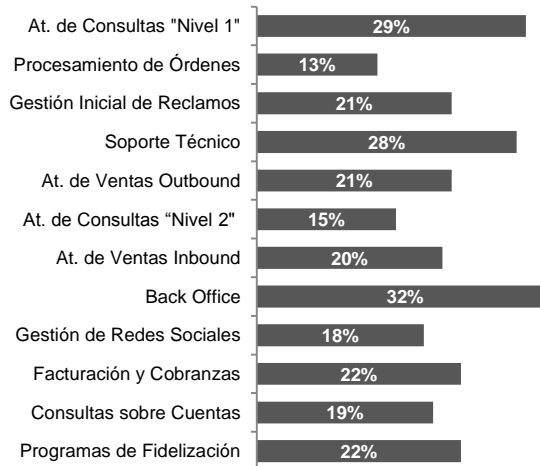
- Actualmente muchas actividades en Outsourcing son transaccionales y de procesos contables sencillos; no obstante, se observa un incremento en la migración de actividades no transaccionales, como análisis financieros. Esto impacta directamente en los requerimientos de capacidades de los recursos disponibles en la locación de estos Centros.

Perspectivas para el Outsourcing de Atención a Clientes

Outsourcing Actual
(% de Encuestados)



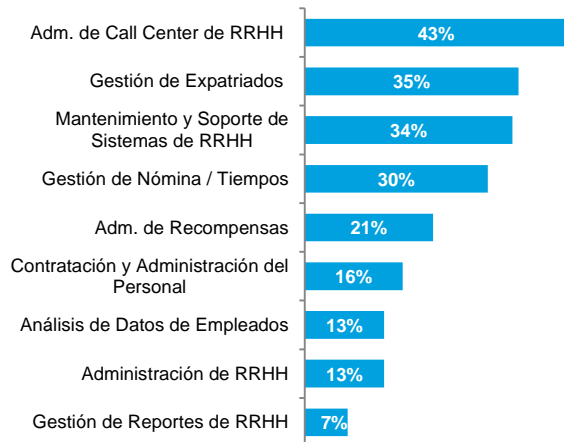
Plan de Incremento de Outsourcing
(% de Encuestados)



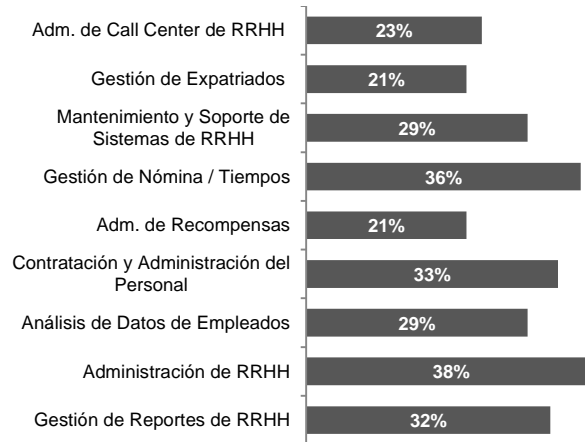
- Los resultados de la Encuesta Global de Deloitte de Contact Centers mostraron que 85% de las organizaciones actualmente poseen capacidades de servicio al cliente multicanal y que más del 90% de las organizaciones ven la experiencia del cliente como un diferenciador competitivo y proporcionan a sus clientes accesos multicanal

Perspectivas para el Outsourcing de RR.HH.

Outsourcing Actual
(% de Encuestados)



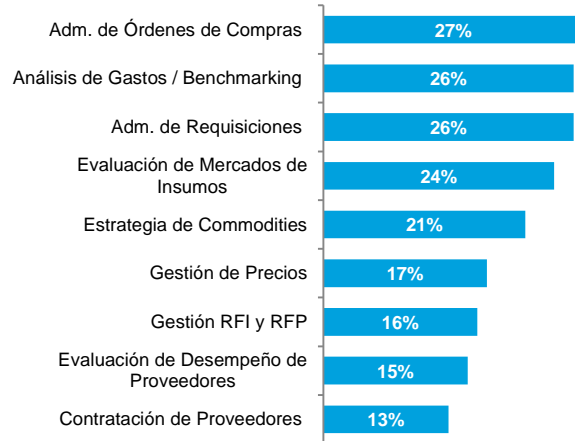
Plan de Incremento de Outsourcing
(% de Encuestados)



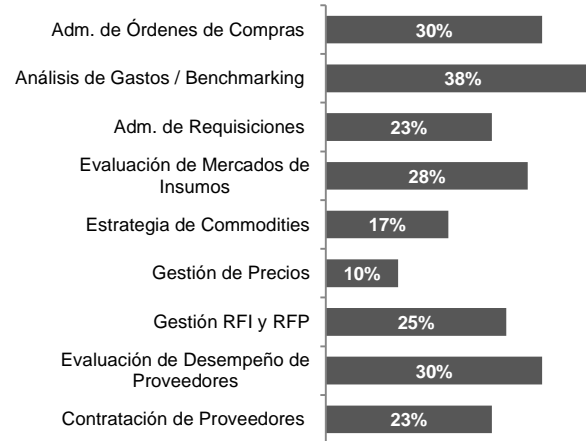
- El potencial incremento del 38% en el Outsourcing de la Administración de RRHH se atribuye a la tendencia creciente para delegar en terceros las funciones de administración de licencias, capacitaciones y selección de personal.

Perspectivas para el Outsourcing de Compras

Outsourcing Actual (% de Encuestados)



Plan de Incremento de Outsourcing (% de Encuestados)



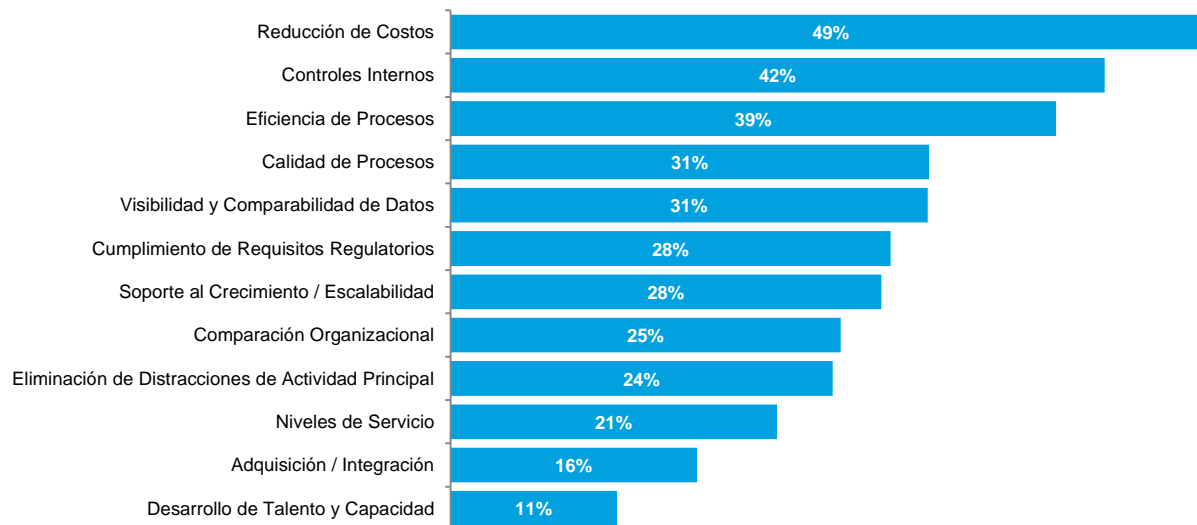
- Se percibe un ritmo lento en la adopción de Outsourcing para Compras. En muchos casos, ésta se restringe a procesos de compras muy transaccionales que surgen como extensión del Outsourcing de Finanzas y Contabilidad. Sin embargo, el mercado de Outsourcing de Compras continúa creciendo y ofreciendo oportunidades.



Beneficios

Impacto Positivo del In/Outsourcing

Principales Beneficios

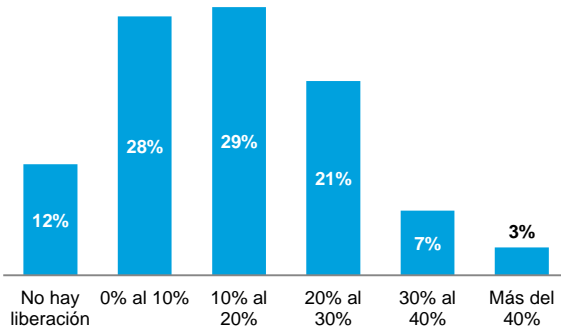


Beneficios

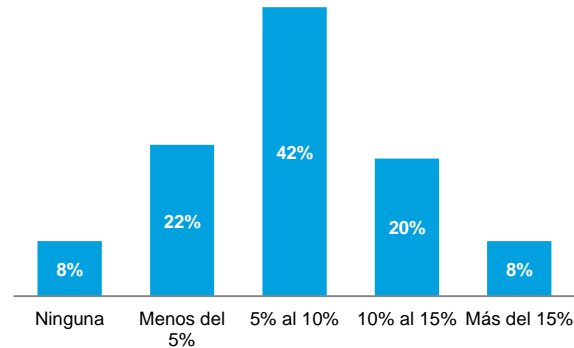
Impacto Financiero del In/Outsourcing

Promedio de Liberación de Recursos

(Considerando los primeros 12 meses después del inicio de operaciones)



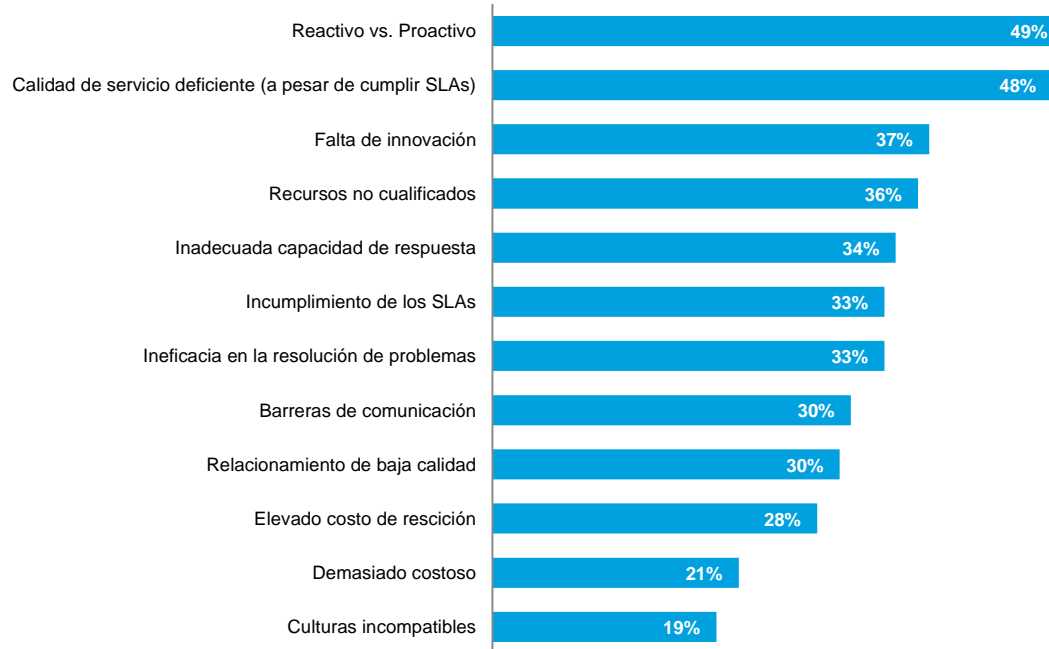
Mejora Promedio Anual de Productividad



- La planificación y la etapa de transición hacia un modelo de In sourcing/Outsourcing determinan no sólo los beneficios de corto plazo sino la potencialidad para obtener beneficios en el mediano y largo plazo.

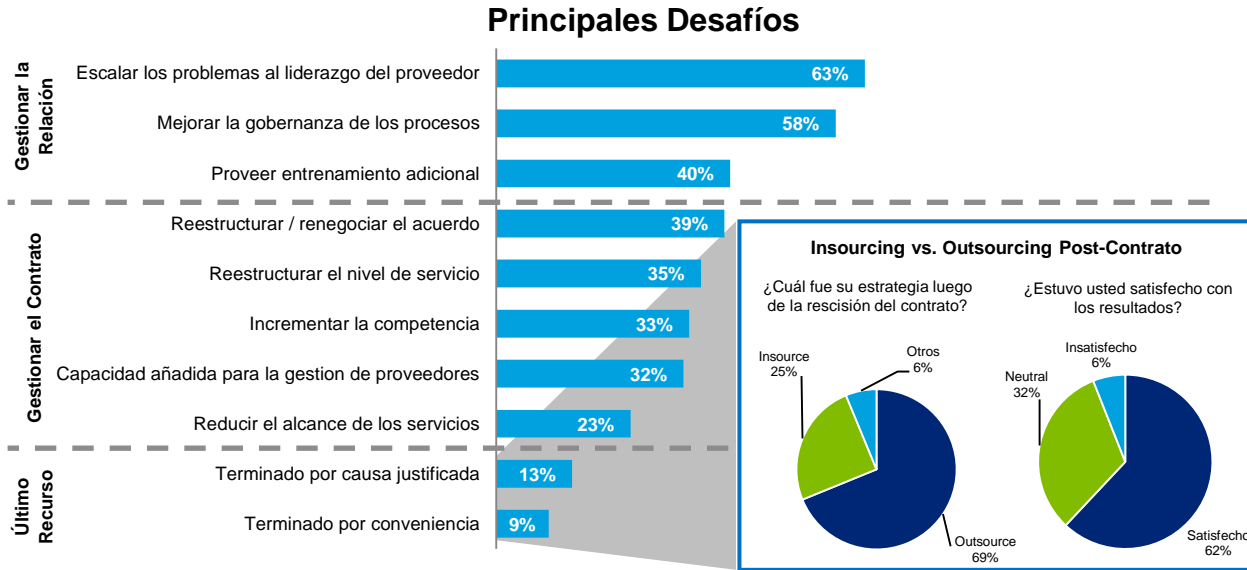
Desafíos del Outsourcing

Principales Desafíos



Desafíos del Outsourcing

Relación con proveedores



- Cuando surgen problemas, los encuestados indicaron que primero tratan de “gestionar la relación” con el proveedor (escalando al Liderazgo, mejorando la gobernanza, brindando entrenamiento adicional) antes de tratar de “gestionar el contrato” (reestructuración acuerdos / niveles de servicio).
- Como último recurso, los encuestados están recurriendo a la rescisión de contratos, con la mayoría continuando el uso del Outsourcing y estando satisfechos con el resultado.

Desafíos del Outsourcing

Lecciones Aprendidas

Teniendo en cuenta sus experiencias pasadas con el Outsourcing, ¿qué haría diferente la próxima vez?



Deloitte.

Alejandro Jaceniuk



Partner
Strategy & Operations Leader

Pte. Gral. Juan D. Perón 646 Piso 7°
C.A.B.A. – Argentina

Tel: +(5411) 4320-2700 ajaceniuk@deloitte.com
| www.deloitte.com

Member of **Deloitte Touche Tohmatsu**

Deloitte.