



## INFORME DE ENCUESTA EN VIVO

# HABILITACIÓN DIGITAL PARA PROFESIONALES DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS / GBS EN AMÉRICA LATINA

---

PREPARED BY CHAZEY PARTNERS

# Introducción

Desde su génesis hace casi 40 años, el modelo operativo de Servicios Compartidos (SC) ha tenido varias etapas evolutivas. La automatización inteligente, incluida la automatización robótica de procesos (RPA), ha impulsado a los Centros de Servicios Compartidos hacia el siguiente nivel evolutivo, cambiando de un CSC de clase mundial a un CSC de clase mundial digitalizado. Los servicios compartidos digitalizados de nueva generación implementan modelos operativos más resilientes, con equipos de trabajo híbridos, humanos y digitales, que brindan más servicios, para un grupo más amplio de clientes y sobre todo enfocados en servicios de mayor valor agregado para la empresa.

Como parte de este proceso evolutivo, RPA ya se ha adoptado en la mayoría de los centros servicios compartidos. Su implementación ha alcanzado múltiples procesos Financieros, contables, de proveedores, de clientes, entre otros. Sin embargo, la automatización no se limita a RPA. Los proveedores de Automatización están integrando soluciones cada vez más inteligentes y cognitivas. Ha llegado la era de la “Hiper-automatización”. Para poder crecer RPA de manera sostenible, muchas organizaciones están estableciendo un Centro de excelencia (CoE) de RPA para impulsar la transformación digital, de la cual ha surgido una pregunta crítica: ¿Quién debería ser el líder y dueño del Centro de excelencia de RPA?

Para abordar el tema anterior, la semana pasada dirigimos un webinar centrado en los servicios compartidos y la hiper-automatización. Con tres líderes de la industria altamente respetados de Dos Pinos, Tenaris y Technicolor, el webinar exploró:

- Tendencias de RPA en América Latina
- Los pilares básicos de un proyecto de RPA
- RPA a escala: implementación de un centro de excelencia de RPA.
- Aprenda a vivir con bots – las personas importan: impacto cultural, gestión del cambio y fuerza laboral híbrida

Durante el webinar, les hicimos a los asistentes cinco preguntas a través de una encuesta en vivo. Los resultados mostraron cómo las empresas en América Latina buscan salir de la pandemia global y cómo están lanzando, manteniendo y acelerando sus iniciativas de RPA.

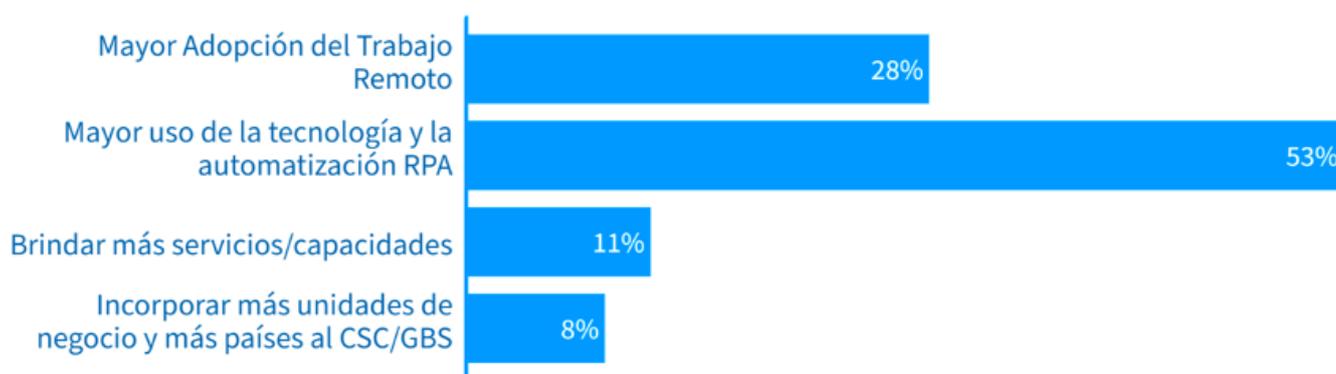
Desde entonces, hemos aprovechado la oportunidad para elaborar un resumen sobre los resultados de estas encuestas y estamos muy contentos de poder compartirlo aquí con todos ustedes.

*(Puede hacer [clic aquí](#) para obtener más detalles sobre el webinar.)*

# Pregunta #1 de la encuesta: ¿Cuál crees que será el cambio más importante en el modelo de servicios de tu CSC/GBS, post-covid 19?

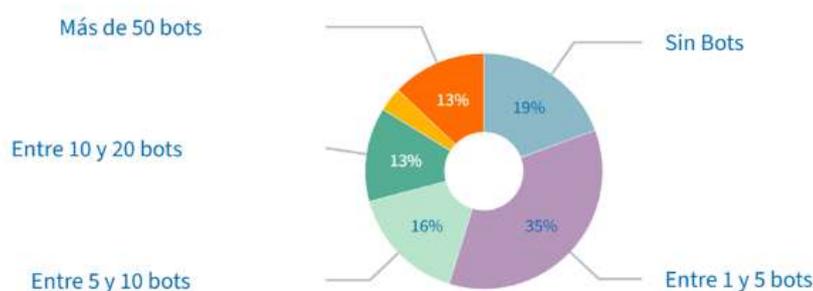
Es muy interesante observar que más del 80% de las organizaciones se han adaptado a trabajar mas de manera remota y que también han incrementado significativamente el uso de RPA. Es claro que tanto la automatización y la fuerza laboral hibrida se están volviendo en temas muy relevante para los Centros e Servicios Compartidos.

## Cual crees que será el cambio más importante en el modelo de servicios de tu CSC / GBS, post-covid 19?



# Pregunta #2 de la encuesta: ¿Cuántos bots tienes en producción en tu CSC/GBS en América Latina?

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

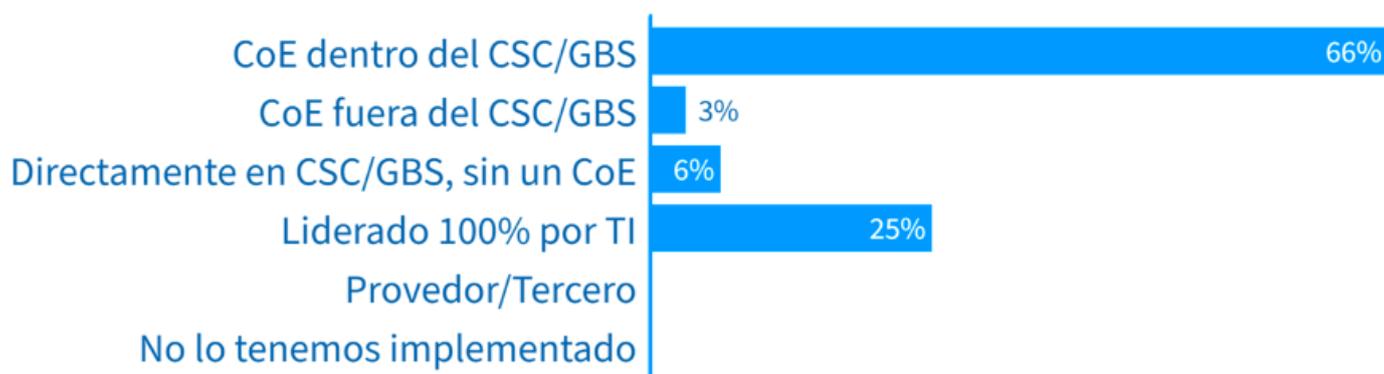


Es un hecho que existe un gran interés por iniciar, continuar y acelerar los programas de RPA en América Latina. Los Centros de Servicios Compartido se encuentran por lo general en etapas tempranas de implementación, pero es muy interesante observar que el ritmo de crecimiento es acelerado.

# Pregunta #3 de la encuesta: ¿Quién es responsable de gestionar/liderar el programa de RPA en tu empresa?

Uno de los temas mas controversiales dentro del mundo de RPA tiene que ver con modelo de gobierno. Sin embargo es muy claro observar que los Centros de Servicios Compartidos y GBS están jugando un papel preponderante en los programas de Automatización. Cada vez mas organizaciones están empoderando a los CSC's para ser punta de lanza de RPA.

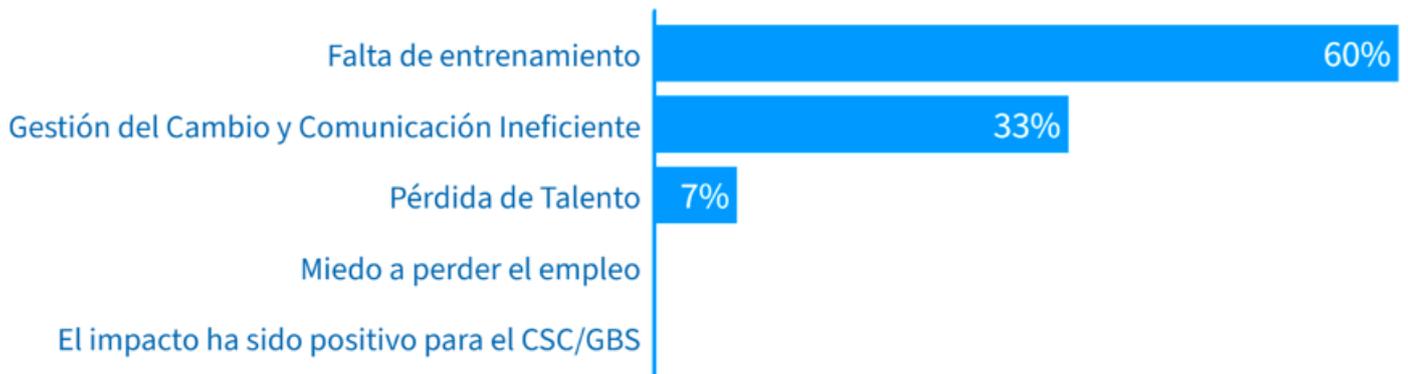
## Quién es responsable de gestionar/liderar el programa de RPA en tu empresa?



# Pregunta #4 de la encuesta: ¿Cuáles han sido las principales limitantes en el programa de automatización?

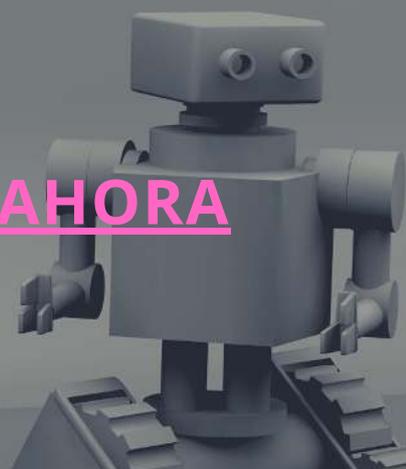
El futuro es una fuerza de trabajo híbrida. Para llegar ahí, es importante enfocarse en la importancia del entrenamiento y de la gestión del cambio. La falta de entrenamiento adecuado (procesos, técnico) sobre RPA así como un plan de comunicación continua puede impedir que los programas de RPA avancen con un paso sostenido.

## Cuales han sido las principales limitantes en el programa de automatización?



Los 5 pilares estratégicos para impulsar, escalar y mantener tu travesía Hiper-automatización

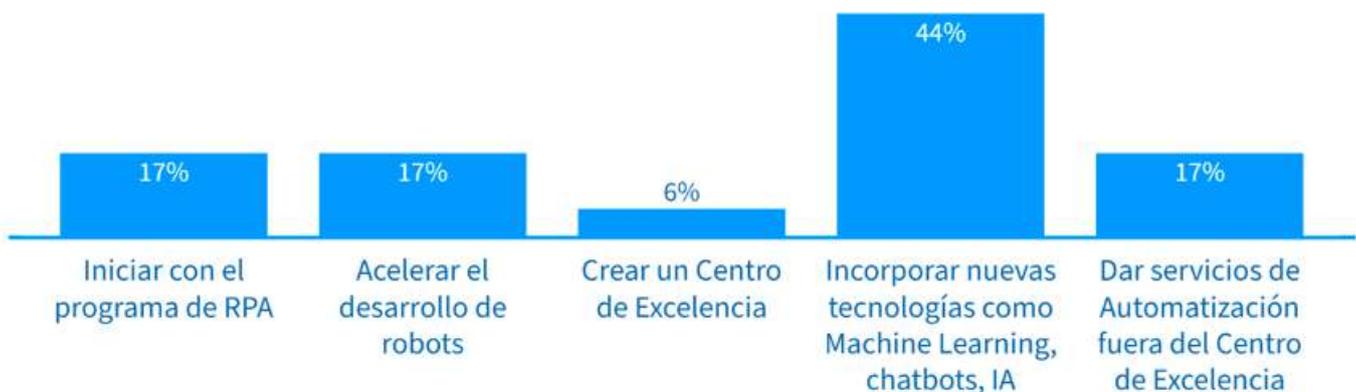
[▶ VER AHORA](#)



# Pregunta #5 de la encuesta: ¿Cuál es la prioridad estratégica de automatización de procesos dentro de tu CSC/GBS?

La Hiper-automatización está aquí. Las organizaciones que han creado programas estratégicos de RPA están ya considerando incluir nuevas tecnologías convergentes con RPA como Chatbots, Machine Learning, Intelligent Document Processing, entre otros.

## Cual es la prioridad estratégica de Automatización de Procesos dentro de tu CSC / GBS?



# Final Thoughts

La visión de Chazey es que un CoE de RPA establecido dentro de una organización de servicios compartidos o GBS, alineado con su equipo de TI, puede convertirse en una plataforma de lanzamiento para impulsar la estrategia de transformación digital en toda la empresa. Los CSC's son grandes consumidores de automatizaciones y en el proceso de uso de estos Robots se han generado nuevas habilidades de RPA en el CSC que se vuelven en un activo de conocimiento muy valioso que se debe potenciar para el resto de la compañía.

Chuy Michel  
Global Head of RPA  
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 organisations 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](http://www.chazeypartners.com)

