

Studiu Deloitte: 87% din companiile care dețin centre de servicii suport vizează extinderea facilităților pentru munca la distanță



Centrele de servicii suport (*shared services centers* – SSC) investesc din ce în ce mai mult în capacități strategice pentru a crea valoare pentru companiile mamă pe care le deserveșc, întrucât, din cauza impactului pandemiei de COVID-19, majoritatea organizațiilor (87%) se concentrează pe dezvoltarea facilităților necesare pentru munca la distanță, astfel încât să asigure continuitatea afacerii, 61% lucrează la accelerarea agendei digitale, iar 59% intenționează să-și îmbunătățească modul de lucru în mediul virtual. Aceasta este una dintre concluziile studiului **2021 Deloitte Global Shared Services & Outsourcing Survey**, la care au participat peste 600 de lideri de organizații din aproximativ 45 de țări, inclusiv România, și care dețin centre de servicii suport în aproape 75 de țări.

Abordările legate de locul de muncă adoptate ca urmare a pandemiei reprezintă elementul de noutate în sondajul din acest an. Astfel, potrivit studiului citat, organizațiile caută metode pentru a reduce și mai mult costurile și a-și crește productivitatea, astfel că aproximativ trei sferturi dintre respondenți (73%) intenționează să implementeze un mod de lucru hibrid (două-trei zile pe săptămână la birou) sau preponderent la distanță (14%), cu doar câteva zile pe lună la birou, și doar 9% plănuiesc să revină la prezența zilnică la birou.

Companiile sunt conștiente de faptul că schimbarea modului de lucru va influența cultura organizațională, starea de bine a angajaților și strategia privind spațiile de lucru. În consecință, conform sursei citate, pentru a asigura retenția angajaților în centrele de servicii suport, respondenții se concentrează pe dezvoltarea culturii organizaționale (77%), pe evidențierea oportunităților de bunăstare și a schemelor de lucru flexibile (62%), precum și pe perspectivele de dezvoltare personală și oportunitățile de inovare (62%).

De asemenea, studiul subliniază faptul că factorii care facilitează digitalizarea – în esență, tehnologiile digitale care îmbunătățesc și optimizează serviciile furnizate – sunt esențiali pentru modul în care centrele suport inovează la nivelul departamentelor pentru a obține reduceri de costuri. Organizațiile performante, care au reușit să atingă cu succes trei sau mai multe dintre obiectivele urmărite prin centrele suport, și-au stabilit mai multe activități de transformare digitală ca priorități: 72% dintre acestea au implementat tehnologia RPA (automatizarea proceselor robotizate), 55% dețin sisteme ERP (*enterprise resources planning*) integrate care ajută la planificarea resurselor companiei, iar 53% au adoptat soluții bazate pe tehnologia *cloud*. Procesul în sine și complexitatea tehnică reprezintă, pentru 43% dintre respondenți, cele mai mari provocări privind automatizarea.

„Întrucât companiile se bazează din ce în ce mai mult pe modele globale de furnizare a serviciilor pentru a oferi mai multă valoare la costuri mai reduse, acestea investesc în capacitățile strategice ale centrelor de servicii suport, cu accent pe competențele profesionale ale angajaților și pe noile modalități de lucru, și valorifică transformarea digitală pentru a obține avantaje competitive. România este una din principalele destinații pentru centrele de servicii suport din Europa Centrală și de Est. Sectorul IT, datorită dezvoltării din ultimii ani, a devenit un factor de atractivitate pentru industriile auto, aerospațială, chimică, pentru agricultură și multe altele”, a declarat, potrivit unui comunicat de presă, John Ploem, Partener, Delivery Center Enabling Services, Deloitte România.

Din perspectivă globală, India rămâne destinația preferată pentru înființarea unor centre de servicii suport pentru cele mai multe domenii (bunuri de larg consum, energie, servicii financiare, telecomunicații etc.), fiind urmată de SUA. Deși nu se află pe primele poziții, Portugalia și Lituania continuă să beneficieze de atenție și să își asigure investiții în domeniul serviciilor globale de afaceri. Columbia, clasată în top zece în 2019, este în continuare atractivă, dar a ieșit din top în 2021.

Din studiu mai reiese faptul că cele mai multe organizații susțin că standardizarea și eficientizarea proceselor reprezintă principalul lor obiectiv strategic pentru investițiile în domeniul SSC-urilor în 2021, iar 78% l-au atins. Pe locurile imediat următoare se află reducerea costurilor (principală prioritate în 2019) și creșterea valorii afacerii, care rămân beneficii

immediate și concrete ale înființării unui centru de servicii suport. Dintre organizațiile care au identificat reducerea costurilor ca obiectiv al acestor investiții, 88% și-au atins ținta.

Începând cu anul 1999, Deloitte derulează astfel de sondaje din doi în doi ani pentru a înțelege modul în care centrele de servicii suport valorifică practicile și tendințele de management cu scopul de a aborda provocările de afaceri astfel încât să răspundă cât mai bine cerințelor clienților. **(C.Ș.)**