

Perspectivas España 2019

Sector de Servicios a empresas



Personas y máquinas, de la mano

La transformación digital y la gestión de los recursos humanos son los principales retos para el sector de Servicios a Empresas*. Estas compañías están centrándose en mejorar las operaciones de front office, adaptarse a los cambios regulatorios y aprovechar oportunidades de crecimiento inorgánico e internacional, según el estudio *Perspectivas España 2019*.

Un 83% de los directivos del sector de Servicios a Empresas tienen previsto invertir en herramientas tecnológicas, lo que evidencia la profunda transformación digital en que se halla inmerso el sector. La analítica y los datos (58%), las tecnologías Cloud (53%) y la robotización de procesos (32%) parecen ser el motor de este cambio, que se orienta a mejorar procesos e incrementar la satisfacción del cliente. Las personas tienen mucho que decir en esta revolución digital del sector: más de la mitad de las empresas invertirán en RR. HH. en los próximos 12 meses. Como principales riesgos en el horizonte destacan los regulatorios (73%), en un sector que está en proceso de concentración y de expansión internacional. Esas son algunas de las conclusiones de la edición del sector de Servicios a empresas del informe *Perspectivas España 2019* elaborado por KPMG con la colaboración de la CEOE.

“ El volumen de información y de empleados que caracteriza a las compañías del sector de Servicios a Empresas las hace especialmente sensibles a las disruptivas tecnológicas (cada vez más eficaces y accesibles) y a la regulación laboral (cada vez más cambiante). En los últimos meses estamos siendo testigos y partícipes de una auténtica revolución en el sector.

”

Francisco Rabadán Molero
Socio responsable del Sector de Servicios a Empresas en KPMG España

¿En qué áreas tiene previsto invertir?



¿Cuáles son sus prioridades estratégicas para los próximos 12 meses?



*Agrupa a empresas de servicios de externalización de procesos (BPO); servicios a edificios / Facility Services (seguridad, limpieza, jardinería, etc.); servicios de empleo; y servicios profesionales (consultoría, servicios jurídicos, certificación, etc.).

De un vistazo: el sector en datos

Promedio de España
cuando aplique

Coyuntura del sector en España



de los directivos
califican la situación
de su sector de
positiva



pretenden aumentar
su inversión



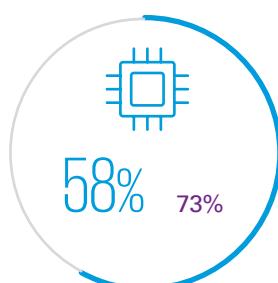
esperan aumentar su
facturación este año



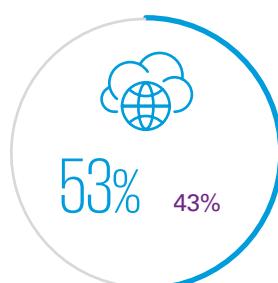
prevén que su
plantilla crezca en
2019

Las herramientas del cambio

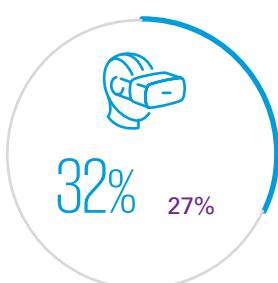
¿En qué herramientas tecnológicas tiene previsto invertir?



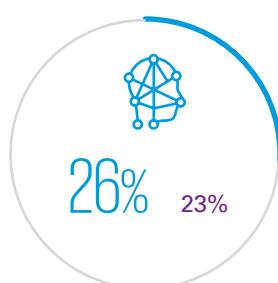
Big Data & Analytics



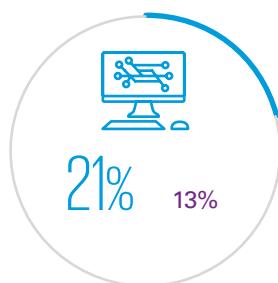
Cloud



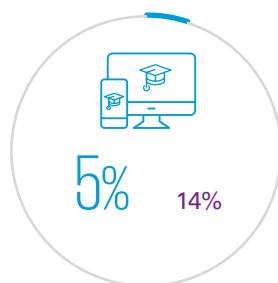
Robotic Process
Automation (RPA)



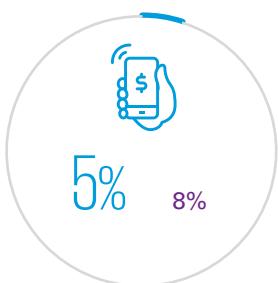
Inteligencia Artificial



Otros



Machine Learning



Blockchain

Foco en el front office

De cara a la transformación digital de su empresa, ¿cuál es
su principal prioridad para los próximos 12 meses?

Operaciones de front office
(ej. Customer Service)

35%

Comercial/Ventas

26%

Finanzas

14%

IT

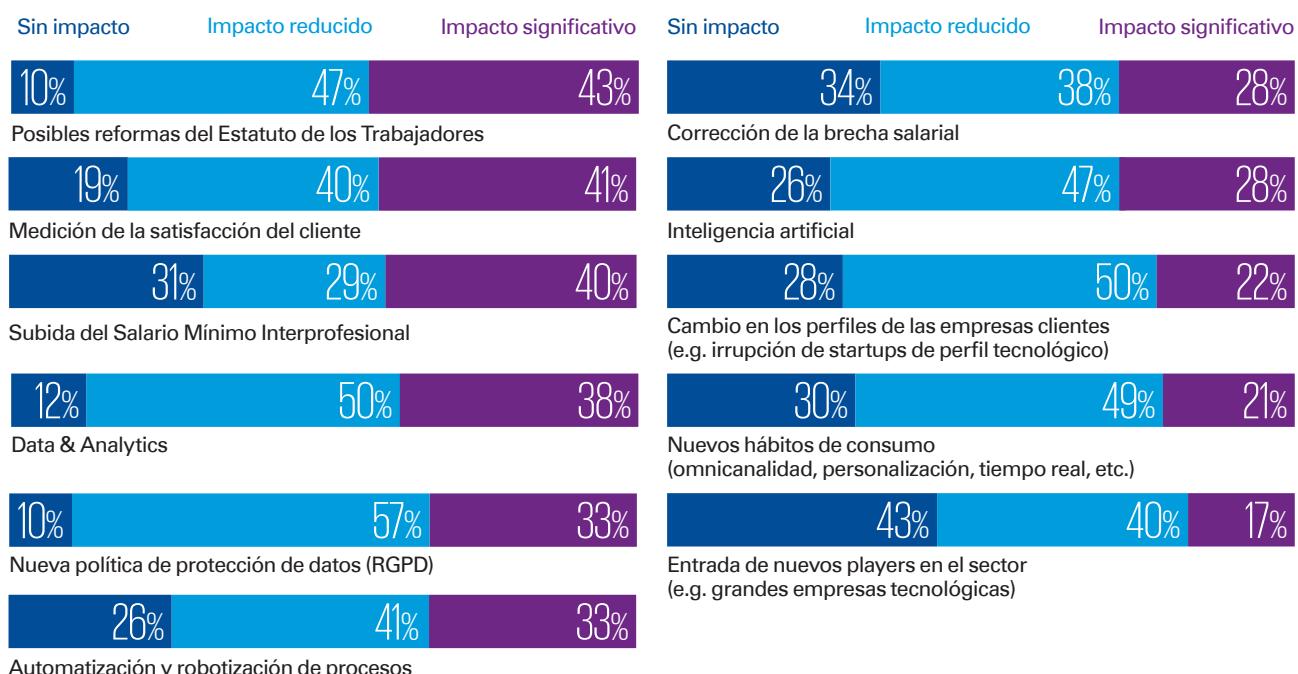
12%

Especial preocupación por la regulación

¿Cuáles son los principales riesgos para su negocio?

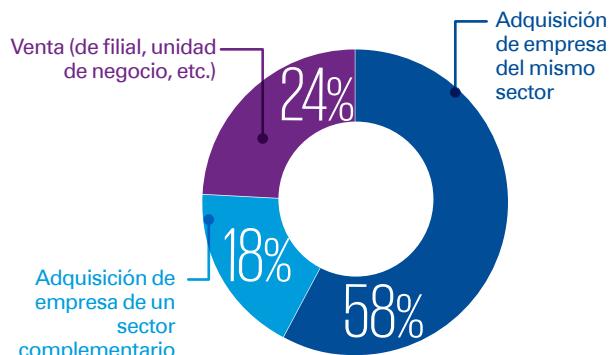


¿Qué impacto para su empresa tendrán los siguientes aspectos/tendencias en los próximos 12 meses?



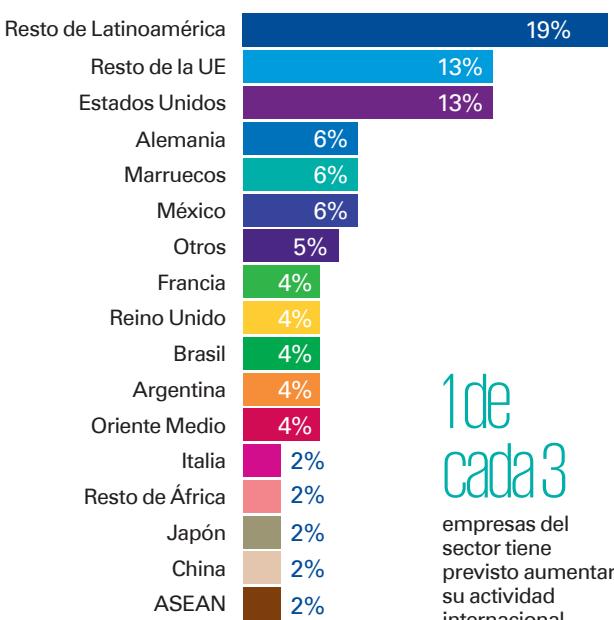
Un sector en proceso de concentración...

¿Qué movimiento es más probable que protagonice su empresa en los próximos 12 meses?



...y de internacionalización

Indique en qué zona/s tiene previsto aumentar su presencia internacional



Cómo puede ayudarte KPMG

En KPMG disponemos de un grupo de trabajo especializado en el sector de Servicios a Empresas, compuesto por consultores de estrategia, tecnología y riesgos, abogados laboralistas, especialistas fiscales, auditores, expertos en transacciones, etc. con amplia experiencia en asesorar a compañías de servicios.

A través de este grupo, te ofrecemos un apoyo integral que desglosamos en cuatro áreas interconectadas:

Transformación digital: estrategia y plan digital; desarrollo de nuevos canales y servicios digitales; gestión de la experiencia y satisfacción del cliente; habilitadores digitales (ciberseguridad, cloud, D&A, IA); cumplimiento de RGPD; etc.

Eficiencia: optimización de procesos a través de tecnologías de automatización, analítica avanzada,

inteligencia artificial, etc.; búsqueda de eficiencias fiscales, financieras y organizacionales; gestión y prevención del fraude; modelos eficientes de compras y outsourcing/insourcing; etc.

Personas: apoyo en la adaptación a la nueva regulación laboral (e.g., decreto de igualdad, decreto de jornada, subida SMI, etc.); transformación de la función de RR. HH.; gestión del cambio y de la cultura organizativa; gestión del talento; compensación y beneficios; movilidad internacional; etc.

Crecimiento y sostenibilidad: expansión internacional y coordinación de la actividad internacional; fusiones y adquisiciones; auditoría de cuentas anuales y estados financieros; información no financiera; etc.

Para más información, contacte con

Francisco Rabadán Molero
Socio responsable del sector de Servicios a Empresas
KPMG en España
E: frabadan@kpmg.es

Juan Rojas Osuna
Manager sector de Servicios a Empresas
KPMG en España
E: juanrojas@kpmg.es