



# INFORME

## TENDENCIAS EN OUTSOURCING

### TECNOLÓGICO 2003

Pocas estrategias de negocio pueden aportar tantas ventajas como el outsourcing, expresión de aparición reciente que, sin embargo, hace referencia a una práctica que se apoya en una idea económica clásica: no perder tiempo y dinero dedicándose a actividades en las que no se posee ventaja comparativa; dejar que los que sí la tienen las realicen por nosotros.

La actual importancia de este tipo de servicios, los cuales se han convertido en 2002 en uno de los principales focos de inversión por parte de grandes empresas y PYMES, constituye el mejor marco para abordar los posibles cambios que podría experimentar la contratación de actividades de Outsourcing, de cara a 2003.

Las nuevas tendencias vendrán enmarcadas por los siguientes parámetros:

- A. Un entorno económico que ha ido empeorando desde hace años.
- B. Una clara voluntad del cliente de asumir riesgos para liberar costes.
- C. La imperiosa necesidad de alinear la tecnología con el negocio
- D. La creciente incorporación de la Administración al conjunto de clientes de externalización.
- E. La entrada en el mercado de nuevos proveedores, capaces de ofrecer segmentos del servicio de externalización a precios más baratos que las grandes firmas especialistas en este tipo de provisión.

Las principales tendencias vendrán de la mano de:

1. Nuevas modalidades de provisión.
  2. Estrategias de suministro de servicio.
  3. Estrategias contractuales.
  4. Perfil del proveedor.
- 
1. Nuevas modalidades de provisión.

En lo que respecta a la nuevas modalidades de provisión, el mercado está experimentando el surgimiento de un outsourcing que se acerca cada vez más al núcleo de competencia del negocio. El llamado BPO (Business process outsourcing se afirmará en el 2003 como un segmento en rápido desarrollo. El BPO, consistente básicamente en delegar en un tercero ciertos procesos de IT implicados de forma intensiva en el negocio, como por ejemplo la gestión de la relación de clientes, será atractivo debido a la entrada en el mercado de competidores distintos de los tradicionales, a precios más bajos.

Las empresas adoptarán la estrategia de outsourcing por considerarla:

- Facilitadora de la gestión de los cambios resultantes de fusiones y adquisiciones.
- Capacitadora de una reducción de costes, o de proporcionar una estructura de costes más predecible.
- Mejoradora de la fiabilidad de funciones que son difíciles de gestionar.
- Generadora de la conservación de un alto estándar tecnológico sin necesidad de grandes inversiones de capital.

## 2. Estrategia en el suministro de servicios.

En cuanto a las estrategias de suministro de servicios, se va perfilando, por una parte, la tendencia hacia un modelo de suministro global, con prácticas de gestionabilidad en las que el cliente se implicará cada vez más, y por otro lado un cambio desde concentración en funciones de infraestructura y mantenimiento de *back-office* a un enfoque en funciones de *front-office*, atención al cliente y potenciación del negocio.

El suministro global incorporará un amplio rango de servicios con una única fuente, modelo que impondrá un control estricto del cliente. Por una parte, los destinatarios de servicios de externalización han madurado y están en condiciones de imponer al proveedor, a través de modelos de relación utilizados en toda su capacidad, las siguientes directrices:

- Voluntad del proveedor en adoptar una franca postura de acercamiento al negocio que se concrete en una transparencia en la presentación y detalle de los niveles de servicio establecidos
- Acuerdos de nivel de servicio establecidos adecuados al servicio que se requiere.
- Mecanismos de tarificación adecuados al coste real del servicio.
- Posibilidad de renegociación de costes.

En lo que respecta a las variables tecno-económicas que servirán de marco al modelo de suministro podemos citar, entre otras, las siguientes:

-Los requerimientos de E-business producirán un incremento importante en el tráfico de red, y por consiguiente en los costes de servicios de red, por lo que la externalización de los servicios de comunicaciones tendrá cada vez mayor presencia.

-La tendencia a la externalización cambiará poco a poco las relaciones cliente/proveedor de software. Los proveedores de software se dirigirán cada vez más al suministrador del servicio de externalización, que gestionará y optimizará el uso del software para su cliente.

-La mayor presencia de soluciones empaquetadas implicará que el proveedor de servicios de externalización será un selector de la mejor solución para su cliente, más que un desarrollador de soluciones,

-Otras áreas tecnológicas con importantes perspectivas de ser externalizadas son: Gestión de sistemas mainframe, recuperación de desastres, gestión de redes y desarrollo de aplicaciones.

### 3. Estrategias contractuales.

Existe una elevada probabilidad de que las estrategias contractuales sean diseñadas para hacer frente a las nuevas modalidades de provisión y estrategia de suministro citadas. Se mantendrá, sin embargo la elevada valoración que el mercado ha mostrado siempre de una relación contractual prolongada y matizada por una estrecha colaboración. Esto impone contratos de larga duración. El largo plazo de la externalización permanece, por tanto como una constante.

Estas implicaciones no descartan contratos con duración a 3 años, pero dado su atractivo en costes, serán los menos frecuentes, realizándose prórrogas si estos han sido satisfactorios.

Finalmente la plurianualidad de los contratos de outsourcing queda definida por la reducción de costes que se producen en los últimos años de contrato, así como la evolución prevista /ofertada por los proveedores de outsourcing.

### 4. Selección del proveedor.

El perfil del proveedor se irá acercando cada vez más al de un agente colaborador que se centre en el servicio orientado al negocio, no al servicio como mera infraestructura para el negocio. El proveedor no será tanto apreciado por su penetración en el mercado como por su capacidad de innovación tecno-económica y sus bajos costes, siendo necesarios proveedores con amplia flexibilidad ante un mercado muy dinámico y con incremento de competencia.

Adicionalmente, los proveedores de servicio fortalecerán su presencia en iniciativas del sector público Y PYMES, dado que existen sólidas expectativas de crecimiento en este ámbito. Por ello, este sector seleccionará proveedores con iniciativas/referencias en organismos públicos así como pequeños proveedores con áreas de especialización en TI muy específicas, donde los "grandes" no posean el conocimiento/flexibilidad necesarios para abordar este tipo de proyectos.