

Errar es de humanos

Si bien es cierto que esta frase tiene todo el sentido del mundo, creo que queda incompleta sin la coletilla de “y rectificar de sabios”. Lo cierto es que esto siempre lo he creído así, no siempre se puede salir victorioso, y, por tanto, debemos amoldarnos y ser flexibles frente a lo que puede ocurrirnos, rectificar en definitiva. Mi madre siempre me tiene dicho que “cuando dios cierra una puerta, abre una ventana”, aunque esto, desde pequeño, yo siempre lo he puesto en duda (¿Cómo voy a salir por la ventana si vivimos en un quinto piso?). En cualquier caso, un error, problema o acontecimiento inesperado puede convertirse en una oportunidad. Lo importante es estar preparado para correr el **riesgo** y **controlarlo** en la medida de lo posible, para ver si se hace más o menos probable. Como se ha dicho, cualquiera se puede equivocar y yo el primero. Este es mi último post y me gustaría redondear todo lo que hemos visto estos meses atrás, para poner la guinda a “nuestra relación” dentro del mundo del Outsourcing TI.

Como comentamos anteriormente, el outsourcing es una práctica conocida en el mundo empresarial, tanto para el área TI como para otras tareas de la empresa. Quizás cuando hablamos de Outsourcing Ti se nos vienen a la cabeza cantidad de nombres de empresas de primera fila, generalmente multinacionales, las cuales tienen una extensa plantilla de trabajadores distribuidos por el mundo y que realizan este tipo de prácticas, como el offshoring. Es probable que no os haya ocurrido, pero este fue mi caso, la verdad, por eso hablé de externalizaciones a la India. Sin embargo, con un poco más de *research* llegué a la conclusión de que mi proveedor de internet es una de las empresas a nivel local que sigue esta práctica: Euskaltel. “Euskaltel, cada vez menos Euskaltel” [1], “La externalización de Euskaltel, una epidemia entre las grandes empresas” [2] o “ELA presenta una demanda contra la

externalización de Euskaltel” [3] son algunos de los titulares de prensa que podemos leer al respecto. Su relación también se desarrolla en muchos casos en empresas locales (como por ejemplo, Ibermática) o estatales, pero también hay algún proveedor de servicios chino (ZTE). A veces te pasa lo que me pasó a mí, que los árboles no te dejan ver el bosque, y que ves ejemplos al otro lado del charco cuando los tienes a la distancia del cable Ethernet.

Dicho esto, ¿Qué es lo que le depara el futuro al outsourcing TI? ¿Empresas como Euskaltel seguirán externalizando sus servicios? ¡Quién lo sabe con certeza! Aunque hay algunos expertos que se atreven a aventurarse a predecir lo que será “trending topic” durante este año y el siguiente, como por ejemplo Stephanie Overby en CIO [4]. La seguridad informática de las empresas, el cloud computing (las empresas pasarán a tener todos sus datos en la nube), la creación de VMO (Vendor Management Office), debida a la tendencia de trabajar con proveedores de servicios distintos para cada tarea externalizada, la expansión de los servicios externalizados, el crecimiento del enfoque ágil para las empresas de outsourcing o la automatización de algunos procesos TI (RPA lo llaman, Robotic Process Automation) son algunas de las tendencias que tienen y tendrán importancia durante 2017 según comenta Stephanie. Con lo cual, las empresas dedicadas a proveer servicios pueden estar tranquilas, tienen “tema” para rato. Dentro de estas tendencias también se habla del crecimiento del Big Data o el IoT como futuras tareas/áreas en ser externalizadas [5]. Esto último como el Cloud Computing son prácticas crecientes en ser externalizadas, en este caso desde el punto de vista de un grande como EY [6].

A la hora de hablar de casos de éxito o fracaso, se pueden encontrar noticias, opiniones y artículos de todo tipo. Por un lado se pueden ver ejemplos como el de General Motors en el 2012 que volvió a integrar en la empresa gran parte de las tareas TI que tenía fuera de ella, en concreto en EDS,

compañía que fue de su propiedad [7] (una compañía absorbida por completo por HP durante ese periodo). ¿Por qué volvió al trabajo *In-house*? Otro ejemplo es el fracaso de Fujitsu en Inglaterra, en el cual se retrasó en proveer el servicio que había firmado con el gobierno británico. Sin embargo, también hay luces, como la que se comenta en la fuente, en relación con la compañía ATOS, que proveía servicio durante los Juegos Olímpicos de Londres. El funcionamiento fue excepcional y con un presupuesto ajustado. ¡Chapo!

En efecto, todo cuento tiene un final, pero lo que importa es recordar bien la moraleja. Durante los artículos anteriores hemos analizado a fondo el tema del Outsourcing, por decirlo de alguna manera, desde una perspectiva de la auditoría y la gestión. Hemos hablado del origen, de noticias relacionadas, del riesgo y de controles, lo que nos ha permitido conocer en mayor profundidad el tema y, dicho sea de paso, aprender conceptos que, personalmente yo al menos, desconocía. Lo que también espero es que hayáis llegado a una conclusión similar a la mía: auditar es una práctica esencial, no sólo para detectar el fraude, sino para comprobar que estamos yendo en la dirección correcta. Mi tema es el outsourcing TI, pero esto es aplicable a cualquier otro tema. Para finalizar, cabe destacar que el outsourcing TI es un tema esencial a tratar en una empresa y que requiere un análisis exhaustivo para que tenga éxito. No es llegar y besar el santo, todo requiere un tiempo de preparación, como la preparación de este último artículo, la cual me permite rectificar y, quizás, algún día, convertirme en sabio.

Referencias:

[1] "Euskaltel, cada vez menos Euskaltel", Eldiario.es, acceso el 12 de Noviembre del 2016, http://www.eldiario.es/norte/euskadi/Euskaltel-vez-euskal_0_326518251.html%20-%20

[2] “La externalización de Euskaltel, una epidemia entre las grandes empresas”, El Correo, acceso el 12 de Noviembre del 2016,

<http://www.elcorreo.com/vizcaya/20131216/economia/externalizacion-servicios-euskaltel-epidemia-201312152102.html>

[3] “ELA presenta una demanda contra la externalización de Euskaltel”, Eitb, acceso el 12 de Noviembre del 2016,

<http://deloitte.wsj.com/cio/2012/07/10/it-outsourcing-4-serious-risks-and-ways-to-mitigate-them/>

[4] “10 outsourcing trends to watch in 2016”, CIO, acceso el 12 de Noviembre del 2016,

<http://www.cio.com/article/3018638/outsourcing/10-outsourcing-trends-to-watch-in-2016.html>

[5] “Top 5 IT Outsourcing Trends for 2016”, Kosbit, acceso el 12 de Noviembre del 2016,

<http://www.kosbit.net/top-5-it-outsourcing-trends-for-2016/>

[6] “Major outsourcing trends and risk factors”, EY, acceso el 12 de Noviembre del 2016,

<http://www.ey.com/gl/en/services/advisory/major-outsourcing-trends-and-risk-factors>

[7] “TOP 10 IT outsourcing stories of 2012”, ComputerWeekly, acceso el 12 de Noviembre del 2016,

<http://www.computerweekly.com/news/2240174665/Top-ten-IT-outsourcing-stories-of-2012>