

Que es el Outsourcing y sus elementos clave

El outsourcing, por definición es el dicho del adjudicatario de una contrata, firmar un contrato con otra persona o con otra empresa para que realice trabajos relacionados con la contrata original ^[1].

El concepto del Outsourcing empieza a obtener una mayor importancia en la década de los 70, principalmente en las áreas de información tecnológicas de las empresas. Las primeras en implementar diferentes modelos de Outsourcing fueron entre otros Price Waterhouse y Arthur Andersen.

Hoy en día la mayoría de las empresas cuenta con esta herramienta. Debido al periodo de crisis en la que cayó el país hace unos años, las empresas, por la necesidad de crecer, por falta de recursos económicos y para facilitar el trabajo a realizar. De esta manera, la empresa delega parte de sus responsabilidades y procesos no críticos a un proveedor mas especializado en el/los tema/temas, para así poder lograr una mayor efectividad que permita a la compañía a obtener unos mejores resultados.

De esta manera, la empresa obtendrá una flexibilidad extra pagando por los servicios y las funciones empresariales que necesiten en cualquier momento y etapa. Asimismo, ayudara a reducir la necesidad de contratar y capacitar a los trabajadores internos de la empresa, que a su vez reducir el capital, los gastos y el riesgo interno de los trabajadores.

En definitiva, tal y como dijo en su día Peter Drucker, "Haz lo que mejor haces y externaliza el resto", donde reflejo que toda empresa solamente debe subcontratar las áreas en las que no están especializadas.



Antes de realizar un proceso de Outsourcing en una empresa, hay diferentes factores que deberá tener en cuenta la compañía ^[2]:

- **Contrato:** Es el documento legal que recoge el alcance y las características del servicio. Este deberá contener la duración, las condiciones económicas y de otros tipos de la cesión de los activos y de la gestión de SI y de su recuperación, la propiedad intelectual y las condiciones previstas para la resolución.
- **Nivel de servicio (SLA):** Define el ámbito de aplicación de los servicios concretos y la forma de llevarlas a cabo. Para esto, la parte contratante y la empresa de outsourcing deberán realizar un análisis de viabilidad y otro que determine los compromisos que van a ser contraídos por las dos partes.
- **Activos:** Conjunto de recursos informáticos de la propiedad del contratante, susceptibles de ser traspasados de ser traspasados a la empresa contratada. Estos activos se dividen en: Físicos, lógicos, de aplicación, información y humanos.
- **Trasformación de costos:** La implementación de Outsourcing implica modificar los conceptos contables con todo lo relacionado con la gestión informática.
- **Plan de pagos:** Establece la forma de remuneración del servicio, si los pagos serán mensuales, por cumplimiento de hitos, por sprints, etc. También se determina si el precio será fijo, variable (por unidad de

uso) o mixto (parte fija y variables).

- **Salidas programadas:** El contrato debe prever los mecanismos y las técnicas necesarias para realizar la transferencia de activos y servicios una vez terminado todo.
- **Gestión de instalaciones y de sistemas:** Estos servicios consisten en realizar las tareas de CPD de una organización, ya sea de modo físico o vía remota, que consisten en dar soporte técnico y mantenimiento, gestionar las redes y realizar operaciones de SI
- **Integración de sistemas:** Contempla el desarrollo y la inicialización de las aplicaciones de la organización, realizando tareas como pruebas, codificación, formación de usuarios, etc.
- **Right-Outsourcing:** Consiste en definir la solución mas optima para el desarrollo. Para ello, lo más correcto supondría adjudicar el contrato a varias empresas, cosa que en la práctica no suele hacerse.
- **In-house:** Se produce cuando el outsourcing se realiza en las mismas instalaciones de la parte contratante.
- **Off-site:** Se aplica cuando el proceso de outsourcing se produce en una empresa ajena a la que contrata el servicio.
- **Co-Sourcing:** El prestador del servicio de Outsourcing ofrece un valor añadido a su cliente, como por ejemplo, compartir los riesgos.
- **Colaborativo:** Se aplica a la utilización de la capacidad ociosa en las operaciones para producir artículos o prestar servicios a un tercero.



A la hora realizar un proceso de Outsourcing, las empresas deberían de tener en cuenta diferentes aspectos y factores que serán clave para el desarrollo del outsourcing, aspectos como: Económicos, Recursos Humanos, organizativos, planificación y toma de decisiones.

Como opinión, mediante el proceso de outsourcing lo que se busca son diferentes objetivos como:

- Aumentar la eficiencia de las tareas y procesos de ciertas áreas de la empresa.
- Ofrecer un servicio mejor tanto a los clientes finales como a los trabajadores internos de la empresa.
- Disponer de las últimas tecnologías y actualizaciones del mercado.
- Desarrollar áreas ajenas a las que la empresa no está enfocada.
- Garantizar, mediante la disposición de personal profesional sobre el área de trabajo, unas mejores prestaciones para el desarrollo y la implantación de TI.
- Cumplir los objetivos de la empresa.
- Permitir a la empresa a enfocarse en otras áreas y asuntos empresariales.

Para garantizar el éxito, será necesario que se tenga claro las actividades que se querrán tercerizar y realizar una buena selección sobre los proveedores que se elegirán para el desarrollo de esas actividades.

REFERENCIAS:

- [1] <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=subcontratar>
- [2] <https://www.gestiopolis.com/outsourcing-que-es-y-como-se-aplica/>

La importancia de elegir un proveedor BI correctamente

Elegir un correcto proveedor de una solución de Business Intelligence no es una tarea trivial, ya que se está a punto de contraer un compromiso a largo plazo, y una decisión poco acertada puede acarrear una pérdida temporal y económica considerable.

Debe existir un buen ambiente de trabajo entre el personal de la empresa y el personal cualificado que venga del proveedor, estos trabajadores deben ser profesionales, y no lo se puede dejar esto al azar ya que es una gran inversión de la que depende el futuro y la continuidad del negocio.

Para esto hay varios factores que se consideran de vital importancia, y que sin ellos, podríamos encontrarnos ante una situación complicada.

- Una de las primeras cosas a considerar es la **viabilidad económica** del proyecto y si este se ajusta al presupuesto estimado. Debemos hacernos conscientes de todos los costes derivados de la implantación y el mantenimiento de la solución BI, y los costes ocultos, licencias, formación, etc...
- También es muy importante la **usabilidad del producto**, la curva de aprendizaje y la facilidad de implantar, usar y administrar la herramienta. Como comentábamos, no queremos depender constantemente del proveedor, y queremos que la herramienta esté al uso y el personal capacitado y preparado para usarlo lo antes posible, y no tener que paralizar la actividad de análisis por un periodo prolongado debido a una compleja y costosa implantación, o por errores que pudieran ocurrir que el proveedor tarda o tiene problemas en resolver.
- Deberemos informarnos de su como de competente es el proveedor en el sector que nos concierne, y **evaluar su rendimiento**, esto es, descubrir si han trabajado con anterioridad en este tipo de negocios, y solicitar una entrevista con el personal responsable de estos anteriores proyectos, a fin de poder evaluar más adecuadamente al proveedor.
- Igualmente tendremos que conocer la tecnología y **evaluar el producto**, y ver si se trata de una solución completa que se ajuste a las necesidades específicas, a poder ser con una demostración o mockup, o si se trata de un paquete genérico, para garantizarnos que no nos conformamos con algo que realmente no se ajuste a las necesidades del negocio, únicamente por comodidad o desconocimiento. ¡No podemos contratar algo sin conocerlo, ya que posteriormente acabaríamos lamentándolo!
- Es importante conocer el tipo de **empresas con las que trabaja el proveedor**, así como su cobertura geográfica, para saber si se tratan de pequeñas y medianas empresas (PYMES), o si por el contrario se trata de empresas grandes con presencia nacional o incluso internacional, y las similitudes con nuestro negocio. Un factor a tener en cuenta es la escalabilidad del producto y como opera con ello el proveedor, y que si en caso de que necesitamos ampliar nuestro negocio, que tengamos garantizado el soporte por parte de nuestro proveedor de BI.

Finalmente sería deseable conocer los casos en los que el proveedor ha fracasado o ha encontrado dificultades, y cómo las ha solucionado, para ver si se trata de alguien competente, y asimismo, tratar de ponernos en contacto con las partes implicadas.