

La gestión de externalizaciones Buenos hábitos que mejorarán tu eficacia

Technology Strategy & Architecture – Outsourcing Advisory Services

"Cuida tus pensamientos, porque se convertirán en tus palabras. Cuida tus palabras, porque se convertirán en tus actos. Cuida tus actos, porque convertirán en tus hábitos. **Cuida tus hábitos, porque se convertirán en tu destino**"

MAHATMA GANDHI

Hoy, en plena era digital donde destacan con fuerza términos más populares como *IoT*, *Blockchain* o *Artificial Intelligence* entre otros, hemos querido rescatar el término hábito para referirnos a la gestión eficaz de los servicios externalizados. Sin duda, algo considerado por muchos como un tema puramente operativo (¿o puramente estratégico?) que genera numerosos quebraderos de cabeza a directivos de organizaciones de todo el mundo.

Esta guía de buenas prácticas puede ayudar a las organizaciones a avanzar o profundizar en la gestión profesional de los servicios externalizados, de forma que se consigan minimizar costes, riesgos y problemas de continuidad al negocio causados habitualmente por una gestión poco eficaz.

El Outsourcing y los 7 hábitos que marcarán tu destino

A continuación se presentan una serie de buenas prácticas que, una vez convertidas en hábitos, mejorarán sustancialmente la probabilidad de tener éxito en la gestión de un contrato de outsourcing. Son aplicables en su totalidad para todas las partes involucradas, esto es, clientes y proveedores.

Los 7 hábitos de gestión de contratos de Outsourcing

- 01. Elaborar los Business Case basados en transformaciones retadoras pero alcanzables.**
El Business Case es el comienzo de todo proyecto de outsourcing.
- 02. Generar contratos de calidad con la mayor simetría posible.**
Contratos de calidad que reúnan, entre otras, las siguientes características: alcances claros, métricas de calidad alineadas con los objetivos de negocio, transparencia en precios, flexibilidad ante cambios...
- 03. Ejecutar procesos de Due Diligence y Post Contract Verification.**
Clave para conseguir minimizar las tensiones que surgen en los contratos por la no correspondencia de las volúmenes y niveles de servicio reales con las firmadas en el contrato.
- 04. Entender los intereses mutuos.**
¡Las dos partes tienen que ganar!
- 05. Construir en las organizaciones una disciplina de gestión contractual.**
Los contratos, por buenos que puedan ser, no se autogestionan.
- 06. Dotar de recursos y capacidades a los equipos responsables del gobierno de los servicios.**
Tiene que existir una disciplina en el gobierno de los servicios, acompañada de los recursos, capacidades y habilidades necesarias.
- 07. Minimizar el riesgo de lock-in en el proveedor de servicios.**
Externalizar una función a un tercero no debe significar la cesión total del conocimiento y del control del servicio.



Conocida la receta sólo queda ponerse manos a la obra. Introducir en las organizaciones una función profesionalizada (**Vendor Management Office, VMO**) y dedicada en exclusiva a la gestión de contratos de outsourcing en todo su ciclo de vida (estrategia, contratación y gobierno) reportará, entre otros, un importante **retorno económico, de calidad del servicio, reducción de riesgos y mejora en el cumplimiento regulatorio.** www.deloitte.com/es/7-habitos-outsourcing

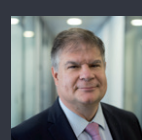
Nuestro equipo

TECHNOLOGY STRATEGY & ARCHITECTURE (TS&A)

Desde TS&A prestamos servicios de asesoramiento estratégico para afrontar los retos tecnológicos más críticos, complejos y disruptivos. La práctica está compuesta por un equipo multidisciplinar de más de 100 expertos en España y 5.000 a nivel mundial, que ayudan a nuestros clientes a determinar cómo emplear la tecnología como un habilitador para conseguir sus objetivos de negocio.

OUTSOURCING ADVISORY SERVICES (OAS)

Formando parte de TS&A, nuestra práctica de OAS se compone de consultores especializados en estrategia, contratación y control de procesos de externalización de servicios. Combinamos nuestro conocimiento de negocio y tecnológico, con capacidades y habilidades específicas de diseño de modelos de servicio, negociación y gobierno para garantizar el éxito en cada fase del ciclo de vida del outsourcing.



Antonio Crespo
Socio responsable de TS&A
acrespoybanez@deloitte.es



Marco Rabanal
Director responsable de OAS
mrabanal@deloitte.es



María Vazquez
Senior Manager de OAS
mvazquezterres@deloitte.es



Iñaki Molina
Senior Manager de OAS
imolina@deloitte.es



Borja Gayoso
Manager de OAS
bgayoso@deloitte.es

Equipo especializado en el asesoramiento para la gestión de externalizaciones ● Profesionales con gran experiencia previa en clientes y proveedores de primer nivel, gestionando todo el ciclo de vida de servicios externalizados ● Comprometidos con las capacidades del resto de TS&A y de líneas multidisciplinares de Deloitte